



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TEMA:

“DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001-2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. (CASA MATRIZ), DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”

AUTORA:

VERÓNICA PAOLA CABADIANA NARANJO

RIOBAMBA – ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de investigación ha sido realizado por la señorita VERÓNICA PAOLA CABADIANA NARANJO, quien ha cumplido las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Oscar Omar Espíndola Lara

DIRECTOR DEL TRIBUNAL

Ing. Wilson Antonio Velasteguí Ojeda

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, VERÓNICA PAOLA CABADIANA NARANJO declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 26 de Mayo del 2016.

Verónica Paola Cabadiana Naranjo

C.I. 060287521-3

DEDICATORIA

Le dedico a Dios por estar conmigo en cada paso que he dado, por darme la fuerza e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres por haberme dado el apoyo que necesitaba y darme una carrera para mi futuro. A mi hija Sofía por ser la fuerza y motivación para seguir adelante y nunca darme por vencida en mis estudios, a mi Esposo, mis hermanos y a todos aquellos familiares y amigos que están aquí conmigo aconsejándome y otras que aunque estén lejos o ya no están aquí siempre estarán en mi corazón.

Aunque no estén conmigo quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado ya que siempre han estado apoyándome y al pendiente de mí en mis estudios y en mi vida personal.

Verónica Paola Cabadiana Naranjo

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente primero a dios por darme la fuerza y la sabiduría para seguir adelante en mis estudios, y culminar mi carrera para ser una profesional.

A la Escuela Superior Politécnica ya que con la enseñanza y experiencia de sus docentes pude adquirir los conocimientos necesarios para el desarrollo de mi Trabajo de Titulación.

A mis padres Bolívar y Narcisa por apoyarme siempre con su amor, sabiduría y encaminarme de manera correcta en la vida para que termine mi carrera con éxito.

A mis queridos hermanos que han sido un apoyo fundamental en mi vida personal y estudiantil ya que con su apoyo incondicional e logrado formarme profesionalmente y ser un ejemplo para cada uno de ellos.

A mis tutores de Trabajo de Titulación Ing. Oscar Espíndola e Ing. Wilson Velastegui que han sido mi guía para el desarrollo de la presente investigación.

A la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema Ltda., que me abrió las puertas y me brindo la información necesaria para realizar mi trabajo de titulación.

Verónica Paola Cabadiana Naranjo

ÍNDICE GENERAL

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice general.....	vi
Índice de tablas	viii
Índice de gráficos	x
Índice de anexos	xi
Resumen ejecutivo	xii
Summary.....	xiii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del problema	5
1.1.2 Delimitación del problema.....	6
1.2 JUSTIFICACIÓN	6
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo general.....	7
1.3.2 Objetivos específicos	8
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	9
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	9
2.1.1 Antecedentes históricos	9
2.1.2 Misión	10
2.1.3 Visión.....	10
2.1.4 Organigrama estructural	11
2.1.5 Productos	12
2.1.6 Servicios.....	16
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	17
2.2.1 Cooperativas	17

2.2.2	Tipos de cooperativas	17
2.2.3	Calidad	¡Error! Marcador no definido.
2.2.4	Conceptos de calidad según los autores Clásicos	21
2.2.5	Sistema de gestión de calidad	27
2.2.6	Norma ISO 9001-2008.....	30
2.3	IDEA A DEFENDER	44
2.3.1	Idea general.....	44
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO		45
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	45
3.1.1	Enfoque cuantitativo:.....	45
3.1.2	Enfoque cualitativo:.....	45
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN	45
3.2.1	Tipo de estudios de investigación	46
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	46
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	48
3.4.1	Método analítico - sintético	48
3.4.2	Método inductivo – deductivo	48
3.4.3	Técnica de la entrevista.....	49
3.4.4	Técnica de la encuesta	49
3.5	RESULTADOS.....	49
3.5.1	Requisitos de la norma ISO 9001-2008.....	49
3.5.2	Resultado de la encuesta a los socios.....	56
3.5.3	Resultado de la encuesta a los colaboradores	72
CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		82
4.1	DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001-2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.....	82
4.2	OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.....	82
4.2.1	Generalidades.....	82
4.2.2	Alcance	82
4.2.3	Referencia normativa.....	83
4.2.4	Términos y definiciones.....	83

4.2.5	Sistema de gestión de calidad	84
4.2.6	Responsabilidad de la dirección	91
4.2.7	Enfoque al cliente	91
4.2.8	Política de calidad	92
4.2.9	Planificación	92
4.2.10	Responsabilidad, autoridad y comunicación	93
4.2.11	Revisión por la dirección	95
4.2.12	Gestión de los recursos	96
4.2.13	Prestación del servicio	103
4.2.14	Diseño y desarrollo	109
4.2.15	Compras	111
4.2.16	Prestación del servicio	113
4.2.17	Medición, análisis y mejora.	114
4.2.18	Seguimiento y medición	115
4.2.19	Control del producto no conforme	116
4.2.20	Análisis de datos	116
4.2.21	Mejora	116
	CONCLUSIONES	119
	RECOMENDACIONES	120
	BIBLIOGRAFÍA	121
	ANEXOS	143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Evolución de la calidad.....	19
Tabla 2:	Población de la COAC Fernando Daquilema Ltda.(Casa Matriz)	47
Tabla 3:	Diagnóstico de la situación actual de la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	49
Tabla 4:	Pregunta 1. Años de Socio de la COAC Fernando Daquilema Ltda.	56
Tabla 5:	Pregunta 2. Medios de publicidad de la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	57
Tabla 6:	Pregunta 3. Frecuencia del Socio a la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	58
Tabla 7:	Pregunta 4. Visita del Socio a la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	59

Tabla 8: Pregunta 5. Capacidad del personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda.	60
Tabla 9: Pregunta 6. Tiempo de espera del socio en la COAC Daquilema Ltda.....	61
Tabla 10: Pregunta 7. Conformidad en el tiempo de espera en la cooperativa.....	62
Tabla 11: Pregunta 8. Comodidad del socio en la COAC Fernando Daquilema Ltda.	63
Tabla 12: Pregunta 9. Cordialidad del personal de la cooperativa hacia el socio.....	64
Tabla 13: Pregunta 10. Utilización de los medios electrónicos por parte del socio.	65
Tabla 14: Pregunta 11. Información a los socios de los servicios financieros.	66
Tabla 15: Pregunta 12. Posee Buzón de sugerencias para sus reclamos y quejas.	67
Tabla 16: Pregunta 13. Atención del personal a los requerimientos de los socios.	68
Tabla 17: Pregunta 14. Calificación del servicio prestado al personal de la cooperativa.....	69
Tabla 18: Pregunta 15. Satisfacción del socio por el servicio recibido.	70
Tabla 19: Pregunta 1. Procesos definidos y políticas.	72
Tabla 20: Pregunta 2. Procesos vinculados con la función asignada.....	73
Tabla 21: Pregunta 3. La cooperativa cuenta con equipos tecnológicos.	74
Tabla 22: Pregunta 4. Protección y salvaguarda de la información.....	75
Tabla 23: Pregunta 5. Cultura de calidad y mejora continua.	76
Tabla 24: Pregunta 6. Manuales de procedimientos.	77
Tabla 25: Pregunta 7. Capacitación al personal.....	78
Tabla 26: Pregunta 8. Comunicación al personal.	79
Tabla 27: Pregunta 9. Documentación de los registros.	80
Tabla 28: Pregunta 10. Observaciones, quejas y reclamos.....	81
Tabla 29: Clasificación de la documentación	87
Tabla 30: Procedimientos para el control de los documentos	89
Tabla 31: Formulario de evaluación para el control de documentos.....	90
Tabla 32: Sistema de Comunicación	94
Tabla 33: Formulario de evaluación de desempeño para el personal	97
Tabla 34: Personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda. (Casa Matriz).....	99
Tabla 35: Solicitud de acción correctiva.....	118

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Organigrama estructural	11
Gráfico 2: Rapipagos	16
Gráfico 3: Circulo de la calidad	22
Gráfico 4: Requerimientos de ISO 9001	32
Gráfico 5: Principios del sistema de gestión de calidad	33
Gráfico 6: Modelo del Sistema de gestión de calidad basado en procesos.....	39
Gráfico 7: Estructura de la documentación.....	42
Gráfico 8: Satisfacción al cliente	43
Gráfico 9: Mejora continua.....	43
Gráfico 10: Pregunta 1. Años de Socio de la COAC Fernando Daquilema Ltda.	56
Gráfico 11: Pregunta 2. Medios de Publicidad de la COAC Fernando Daquilema Ltda.	57
Gráfico 12: Pregunta 3. Frecuencia del Socio a la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	58
Gráfico 13: Pregunta 4. Visita del Socio a la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	59
Gráfico 14: Pregunta 5. Capacidad del personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda...60	
Gráfico 15: Pregunta 6. Tiempo de espera de socio en la Cooperativa Daquilema Ltda.	61
Gráfico 16: Pregunta 7. Conformidad en el tiempo de espera por el socio.	62
Gráfico 17: Pregunta 8. Comodidad del socio en la COAC Fernando Daquilema Ltda.	63
Gráfico 18: Pregunta 9. Cordialidad del personal de la cooperativa hacia el socio.	64
Gráfico 19: Pregunta 10. Utilización de los medios electrónicos por parte del socio.	65
Gráfico 20: Pregunta 11. Información a los socios de los servicios financieros.	66
Gráfico 21: Pregunta 12. Posee Buzón de sugerencias para sus reclamos y quejas.	67
Gráfico 22: Pregunta 13. Atención del personal a los requerimientos de los socios.....	68
Gráfico 23: Pregunta 14. Calificación del servicio prestado por la cooperativa.	69
Gráfico 24: Pregunta 15. Satisfacción del socio por el servicio.	70
Gráfico 25: Pregunta 1. Proceso definidos y políticas.....	72
Gráfico 26: Pregunta 2. Procesos vinculados con la función asignada.	73
Gráfico 27: Pregunta 3. La cooperativa cuenta con equipos tecnológicos.	74
Gráfico 28: Pregunta 4. Protección y salvaguarda de la información.....	75
Gráfico 29: Pregunta 5. Cultura de calidad y mejora continua.....	76

Gráfico 30: Pregunta 6. Manuales de procedimientos.....	77
Gráfico 31: Pregunta 7. Capacitación al personal.....	78
Gráfico 32: Pregunta 8. Comunicación al personal.	79
Gráfico 33: Pregunta 9. Documentación de los registros.	80
Gráfico 34: Pregunta 10. Observaciones, quejas y reclamos.....	81
Gráfico 35: Documentación del sistema de gestión de calidad	85
Gráfico 36: Pasos para el control de documentos.....	87
Gráfico 37: Definiciones del control de documentos	88
Gráfico 38: Control de los registros.....	91
Gráfico 39: Proceso para la contratación del personal	98
Gráfico 40: Planta baja	101
Gráfico 41: Cuarto piso.....	102
Gráfico 42: Proceso de Apertura de cuenta	104
Gráfico 43: Proceso de entrega de un crédito.	105
Gráfico 44: Proceso para realizar una inversión.	106
Gráfico 45: Proceso para el pago de bono de desarrollo humano.	107
Gráfico 46: Proceso la realización de compras.....	112

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Encuesta al gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda.....	143
Anexo 2: Encuesta a los socios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.	149
Anexo 3: Estatuto de la Cooperativa de Ahorro Y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda.	152
Anexo 4: Fotos.....	179

RESUMEN EJECUTIVO

En la presente investigación se ha planteado un Diseño de Modelo de Gestión de Calidad basado en las normas ISO 9001-2008 para la Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda.,(Casa Matriz) de la ciudad de Riobamba con el propósito de mejorar los procesos que se llevan a cabo en cada uno de los departamentos ya que actualmente no se aplica ningún modelo de gestión para realizar los mismos con eficiencia y eficacia asimismo poder ser más competitivos en el sistema financiero nacional y sobre todo entregar productos y servicios con calidad.

Además nos ha permitido encontrar nuevos puntos de vista en los que se puede optimizar para la mejora continua de la institución utilizando la gestión de calidad como una herramienta así como también el manual de la calidad como guía basándonos en las Normas ISO 9001-2008 para así desenvolverse de mejor manera en el sistema financiero, también se debe contar con capacitaciones constantes al personal de la institución para que efectúen sus actividades de manera eficiente y de esta manera alcanzar las metas y objetivos propuestas y a la vez satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes internos y externos.

La aplicación del Modelo de Gestión de calidad permitirá agilizar las actividades por parte de los colaboradores de la Cooperativa satisfaciendo así las necesidades de los socios y alcanzando sus metas institucionales como las administrativas, financieras y operativas.

PALABRAS CLAVE: MODELO DE GESTIÓN, SISTEMA DE CALIDAD, ISO 9001-2008.

Ing. Oscar Omar Espíndola Lara
DIRECTOR DEL TRIBUNAL

SUMMARY

The present investigation poses the Quality Management Model Design according to ISO 9001-2008 for Cooperativa de Ahorro y Credito Fernando Daquilema Ltda. (headquarters) of the city of Riobamba so as to improve the processes carried out in each department, since none management model is being applied. In doing so, the credit union will be more efficient and more competitive in the national financial system and will offer high quality products and services.

The enterprise can be constantly improved using the quality management. The ISO 9001-2008 based-quality handbook can be used as a guide to perform better in the financial system. Its employees have to be trained permanently to work efficiently. Thus, its goals and objectives will be achieved and internal and external customers' expectations will be met.

By applying the quality management model, activities will be done faster so that customers' expectations can be met. Besides, its administrative, financial and operative goals will be achieved.

KEY WORDS: MANAGEMENT MODEL, QUALITY SYSTEM, ISO 9001-2008.

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado como el nuestro dónde la economía crece a pasos agigantados, se requiere y es indispensable el sistema financiero en el cual también en la actualidad se necesita Modelos De Gestión que sean respaldadas por las normas ISO para mejorar los productos y servicios financieros prestados por estas instituciones y de esta manera mejorar y ayudar a los sectores productivos en nuestro país para que de esta forma puedan ser competitivos en este sector a nivel mundial.

Por esta razón en el país existen instituciones financieras públicas y privadas que realizan actividades como la intermediación financiera es decir reciben depósitos e inversiones y además otorgan préstamos para ayudar a los sectores productivos, comerciales y de servicios para que puedan cumplir con todos los objetivos de crecimiento, producción y así poder sobresalir en la economía nacional con lo cual se aporta al desarrollo del País.

En la actualidad un sistema de gestión de calidad es adoptada por las empresas para fortalecer sus actividades con el objetivo de incrementar el nivel de calidad de sus productos o servicios ofrecidos a sus clientes. De esta manera el SGC basado en las Normas ISO 9001-2008 incrementa la eficacia y efectividad de los recursos para satisfacer las necesidades de los clientes obteniendo así mayor rentabilidad.

En la provincia de Chimborazo se encuentra la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., el cual ayuda significativamente a los ciudadanos otorgándoles los productos y servicios financieros y apoyándolos en su evolución económica; además la Cooperativa posee varias sucursales a nivel nacional, y con un Modelo de gestión de calidad bien estructurado se podrá controlar las actividades que realiza la misma, entregando servicios de calidad y proveer de los recursos necesarios para la mejora continua.

CAPITULO I: Se habla sobre los problemas que posee la cooperativa es decir que aquí planteamos los principales síntomas, causas y efectos de la situación que se desea investigar, así como la formulación, delimitación del problema, objetivo general y específicos que se pretenden alcanzar en la presente investigación.

CAPITULO II: Se habla sobre la historia de la Cooperativa, datos generales de la misma, organigrama estructural, misión, visión, etc. además de los productos y servicios financieros que presta cada uno de sus departamentos, igualmente de comunicar a los interesados los requisitos básicos que se deben presentar para poder acceder a los diferentes servicios como son: Ahorro a la vista, Depósitos a plazo fijo, Bono de Desarrollo Humano, Crédito inclusión, Crédito de Consumo, Crédito de Vivienda, etc. para de esta manera satisfacer las necesidades de los socios, también se compone del Marco Teórico que abarca la fundamentación teórica que es una guía para poder desarrollar de manera adecuada la presente investigación.

CAPITULO III: Este capítulo contiene el marco metodológico en la cual se determina la idea a defender, específicas, tipo de investigación, población y muestra con los resultados de las encuestas aplicadas a los empleados y socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., con el respectivo análisis, además de métodos, técnicas de investigación, necesarios para dar solución al problema de investigación.

CAPITULO IV: El cuarto capítulo contiene la guía a seguir para la investigación, la propuesta se trata del desarrollo de la investigación de un Diseño de Modelo de Gestión basado en la Norma ISO 9001-2008 en la cual se realiza un diagnóstico de la situación de la empresa y la vez la verificación de la Idea a defender, dando como resultado las respectivas conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. es una entidad establecida para el otorgamiento de productos y servicios financieros en la ciudad de Riobamba, es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 con número de orden 4838 con su estatuto reformado y aprobado el 25 de julio de año 2005.

“Entre los años 1985 – 1989 un grupo de albañiles oriundos de varias comunidades de Cacha cansados por los abusos, maltratos y la exclusión social y económica que sufrían como emigrantes en la ciudad de Riobamba, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominado “Fondo Rotativo”, con el afán de ayudarse mutuamente y trabajar en forma conjunta con el propósito de mejorar sus condiciones de vida.

Desde su constitución hasta el año 2003, la Cooperativa desarrolló actividades encaminadas al desarrollo comunal de la Parroquia Cacha; con esta intervención la cooperativa pudo ejecutar varios proyectos de desarrollo social entre los principales: Proyecto de Ganadería, Producción Textil, Producción de Especies Menores, Asesoría a distintas Cajas Comunes de Ahorro y Crédito. Este esfuerzo tuvo resultados positivos desde el punto de vista de desarrollo integral; sin embargo el no especializarse en una sola área fue su debilidad. A partir de este año y debido a la migración de casi un 80% de la población de Cacha hacia las principales ciudades del país, los directivos de esta cooperativa proponen reformar su estatuto y razón social a Cooperativa de Ahorro y Crédito mejorar su estructura.

Administrativa y operativa e inician su ampliación de cobertura proponiendo instalar agencias y sucursales en las principales ciudades de mayor concentración migratoria de la población indígena del Ecuador.” Al inicio la cooperativa comenzó con el apoyo económico, social, moral y personal de la comunidad de Cacha quienes unieron sus capitales para adquirir los equipos y muebles de oficina necesarios para que funcione, a un inicio como Caja de Fondo Rotativo en la parroquia de Cacha y en lo posterior llegar a ser Cooperativa la misma que tuvo reconocimiento legal el 25 de Julio de 2011 llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en las calles Larrea y Orozco esquina, junto a la Plaza Roja en el sector de la Concepción.

Sin embargo, esta entidad financiera presenta una serie de problemas a saber:

- La cooperativa no tiene una infraestructura adecuada para los respectivos procesos y servicios, ya que no está distribuida correctamente sus oficinas por lo que sus operaciones se lo realizan en el primer piso para atención directa al cliente y para trámites financieros, legales y administrativos se lo realiza en el cuarto piso del edificio y esto provoca incomodidad a los clientes.
- En la entidad no existe una cultura de calidad y mejora continua que permita reaccionar a los cambios internos y externos que surgen en su entorno y esto impide que la cooperativa no los solucione oportunamente provocando que no desarrolle sus actividades con normalidad.
- Falta del seguimiento a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos por medio de encuestas de satisfacción del cliente, o la calidad del servicio entregado por lo que no se conoce si sus requerimientos están siendo satisfechos.
- La Cooperativa no aplica adecuadamente los procedimientos documentados para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros tanto de la cooperativa como de los clientes esto provoca que no se tenga información real y actual que permita mejorar el servicio con eficacia.

- Inexistencia de objetivos y políticas de calidad que puedan ser comunicadas y entendidas en todos los niveles de la entidad ya que no tienen conocimientos de las Normas ISO 9001-2008 por lo que no se puede satisfacer totalmente los requisitos de los usuarios.
- No existe buena comunicación entre compañeros de la institución financiera lo que provoca que los trámites de los usuarios se demoren y no haya una buena atención que solucione las gestiones y problemas de los clientes.
- La Entidad Financiera no verifica si se está cumpliendo con eficacia la atención y los requerimientos de los socios o accionistas de la cooperativa esto lleva a que el usuario busque otras alternativas.
- La Cooperativa no posee un buzón de sugerencias donde el socio o accionista pueda dejar su reclamo o sugerencia de cómo es la atención al cliente y su opinión o diligencia no es atendida de forma inmediata.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su origen en la falta de un Modelo de Gestión de Calidad Basado en las Normas ISO 9001-2008 que permita un mejor control de la calidad en los servicios financieros que presta esta cooperativa. Por lo anterior, se considera de singular importancia emprender con la presente investigación, ya que permitirá a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., contar con un sistema de Calidad integral basado en las Normas ISO 9001-2008.

1.1.1 Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de un Modelo de Gestión de Calidad Basado en las Normas ISO 9001-2008, influye en las actividades financieras y la satisfacción de las necesidades de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. (Casa Matriz), de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo?

1.1.2 Delimitación del problema

El trabajo de investigación se lo realizara en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., de la ciudad de Riobamba utilizando la información de Sistema de Gestión de Calidad y las Normas ISO 9001-2008 para el desarrollo del Modelo de Gestión.

CAMPO: Sistema de Gestión de Calidad

ÁREA: Servicios

ESPACIO: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

ASPECTO: Administrativo

1.2 JUSTIFICACIÓN

Justificación Teórica.- La presente investigación es pertinente su realización desde la parte teórica porque se sustentará en todo el referencial teórico existente sobre Sistemas de Gestión de Calidad, así también se estudiará las Normas ISO 9001-2008, para de esta manera adaptarlo a las necesidades de la entidad financiera diseñando un modelo de Gestión que resuelva los problemas existentes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Justificación Metodológica.- El tema de investigación justifica su realización desde la parte científica – metodológica, ya que para la identificación de los puntos críticos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se utilizarán métodos, técnicas y herramientas de investigación que nos proporcionen información real, precisa y oportuna para su correcta interpretación y que ésta sea veraz y confiable a fin de que ayuden a la elaboración de un modelo de gestión de calidad para resolver las dificultades del banco.

Justificación Académica.- El tema investigado justifica su realización desde la parte académica, porque se pondrá en práctica los conocimientos adquiridos en nuestra vida estudiantil y de esta manera aplicarlos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., para su mejoramiento y ayudar a solucionar los problemas existentes

en la entidad financiera además de prepararme más en la vida real que me ayudarán a crecer más en lo profesional; y, sin dejar de ser menos importante estaré cumpliendo con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la república.

Justificación Práctica.- La investigación justifica su realización desde la parte práctica, por que beneficiará a los directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., en mejorar todos los procesos que se ejecutan al interior de la COAC Daquilema Ltda., por medio del Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001-2008 y de esta manera ofrecer productos y servicios financieros de calidad, también se establecerá la capacidad de atención de la institución para sus clientes presentes y futuros, además de mejorar las actividades de su personal. Esta herramienta permitirá plantear, ejecutar y entregar servicios de calidad, y sobre todo a dar respuesta inmediata a las solicitudes de los clientes.

Por ello el presente trabajo de investigación es un instrumento que guíe al empresario a resolver los diversos problemas que se puedan presentar en todos los niveles de la entidad. La investigación es factible de realización ya que cuenta con el apoyo del Gerente, así como de sus colaboradores el cual facilitara la toma de información pertinente. Por lo cual el trabajo justifica el diseño de un Modelo de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001-2008 para ayudar a la empresa a mejorar la gestión administrativa y a prestar servicios de calidad.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Diseñar un Modelo de Gestión de Calidad Basado en las Normas ISO 9001-2008, tendiente al mejoramiento continuo de las actividades financieras y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. (Casa Matriz), de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

1.3.2 Objetivos específicos

- Obtener bases teóricas del Sistema de Gestión de Calidad y los requisitos determinados en las normas ISO 9001-2008 para resumirlos en un Sistema de Gestión de la Calidad propio para la COAC Daquilema Ltda.
- Identificar los métodos y herramientas de investigación tendientes a recabar información veraz, confiable y fidedigna que permita estructurar un Modelo de Gestión de Calidad Basado en las Normas ISO 9001-2008 y aplicarlos a cada actividad de la entidad financiera.
- Elaborar un Modelo de Gestión de Calidad bajo los parámetros determinados en las normas ISO 9001-2008 y aplicarlos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. para mejorar y entregar productos y servicios financieros de calidad

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes históricos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., con RUC.: 0691706710001, persona natural obligada a llevar contabilidad, ubicada en las calles Veloz 23-34 intersección Larrea y Colon edificio Millenium atrás de la plaza la Concepción, Teléfono: 032 962706. Su representante legal es el Sr. Pedro Vicente Khipo Pilco, su Actividad Económica Principal: Actividades de Intermediación Monetaria Realizada por cooperativas.

Al inicio la cooperativa comenzó con el apoyo económico, social, moral y personal de la comunidad de Cacha quienes unieron sus capitales para adquirir los equipos y muebles de oficina necesarios para que funcione, a un inicio como Caja de Fondo Rotativo en la parroquia de Cacha y en lo posterior llegar a ser Cooperativa la misma que tuvo reconocimiento legal el 25 de Julio de 2011 llegando a funcionar en la ciudad de Riobamba en las calles, junto a la Plaza Roja en el sector de la Concepción.

“Entre los años 1985 – 1989 un grupo de albañiles oriundos de varias comunidades de Cacha cansados por los abusos, maltratos y la exclusión social y económica que sufrían como emigrantes en la ciudad de Riobamba, proponen crear una Caja de Ahorro y Crédito denominado “Fondo Rotativo”, con el afán de ayudarse mutuamente y trabajar en forma conjunta con el propósito de mejorar sus condiciones de vida.

Desde su constitución hasta el año 2003, la Cooperativa desarrolló actividades encaminadas al desarrollo comunal de la Parroquia Cacha; con esta intervención la cooperativa pudo ejecutar varios proyectos de desarrollo social entre los principales: Proyecto de Ganadería, Producción Textil, Producción de Especies Menores, Asesoría distintas Cajas Comunes de Ahorro y Crédito. Este esfuerzo tuvo resultados positivos

desde el punto de vista de desarrollo integral; sin embargo el no especializarse en una sola área fue su debilidad. A partir de este año y debido a la migración de casi un 80% de la población de Cacha hacia las principales ciudades del país, los directivos de esta cooperativa proponen reformar su estatuto y razón social a Cooperativa de Ahorro y Crédito mejorar su estructura administrativa y operativa e inician su ampliación de cobertura proponiendo instalar agencias y sucursales en las principales ciudades de mayor concentración migratoria de la población indígena del Ecuador.”

Es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador constituida mediante Acuerdo Ministerial 00411 con número de orden 4838 con su estatuto reformado y aprobado el 25 de julio de año 2005.

2.1.2 Misión

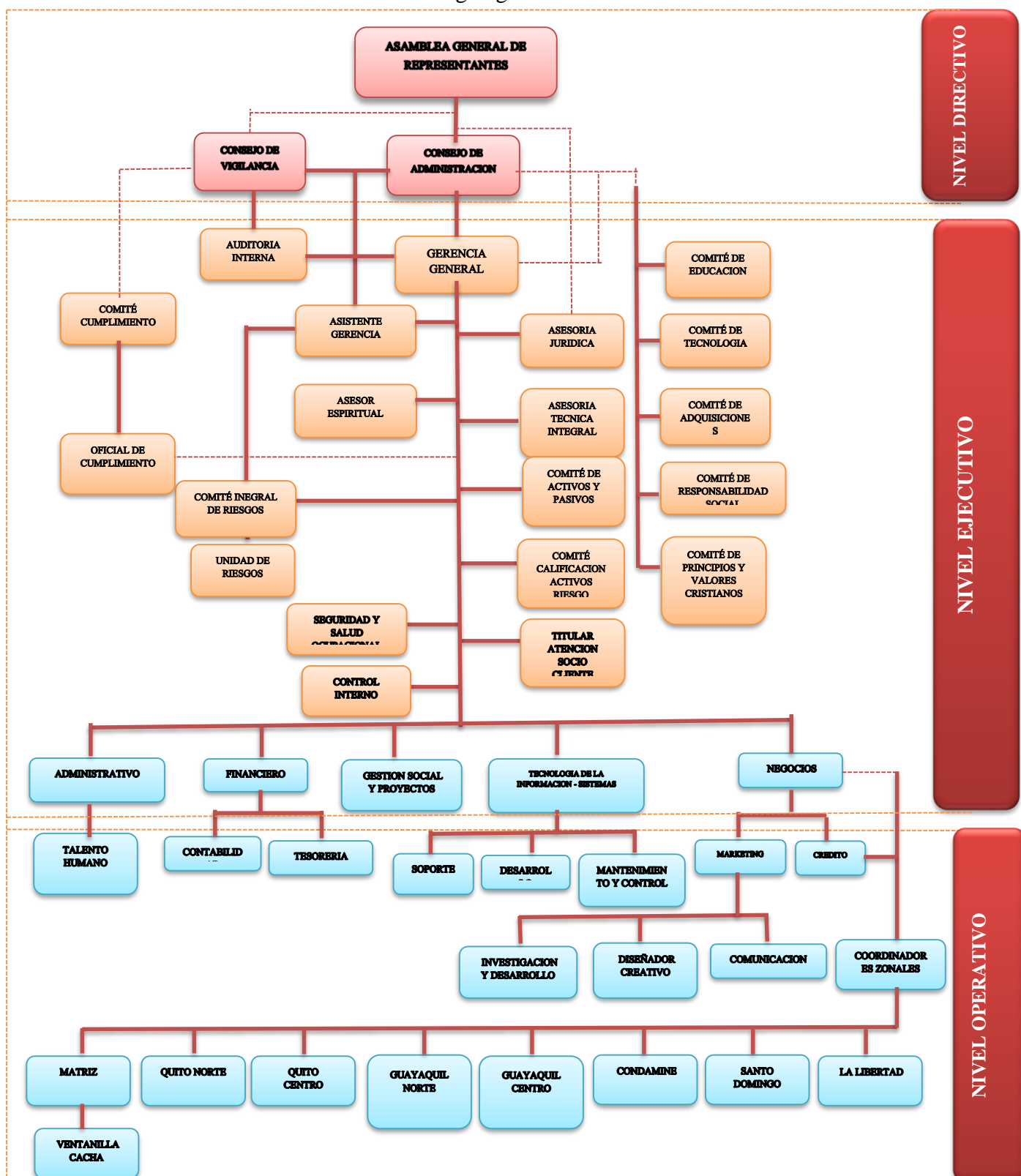
Somos una cooperativa de ahorro y crédito que fomentamos el desarrollo económico-social de nuestros socios/os y sus zonas de influencia, basado en principios y valores cristianos.

2.1.3 Visión

Ser una cooperativa de ahorro y crédito del segmento uno basado en principios y valores cristianos con enfoque intercultural.

2.1.4 Organigrama estructural

Gráfico 1: Organigrama Estructural



Fuente: COAC Fernando Daquilema
Elaborado por: Verónica Cabadiana

2.1.5 Productos

2.1.5.1 Ahorro a la vista

Si el(a) socio llega a nuestras oficinas, puede directamente depositar su ahorro en ventanilla, por el cual ganará un excelente interés, más alto que el que la banca ofrece.

2.1.5.2 Ahorro programado

Es una cuenta de ahorros que recibe depósitos por el número de meses que pacte el soci@, con un monto fijo de depósito mensual. En razón que el AHORRO PROGRAMADO constituye un programa de ahorro dirigido a un objetivo específico, prevé la implementación de las siguientes posibilidades:

2.1.5.3 Ahorro inversión

Está orientado a la formación de un capital que le permita al socio, en un tiempo determinado, instalar su negocio propio, sea: comercial, artesanal, de servicios, etc. Con este ahorro, la cooperativa le ayuda para que en el lapso de dos años, ud tenga un excelente capital.

2.1.5.4 Ahorro vivienda

Este orientado a la formación de un capital, que le permita al socio, en un tiempo determinado, comprar o mejorar su casa, departamento, terreno (u otro bien inmobiliario). Con este ahorro, la cooperativa le ayuda para que en el lapso de tres años Ud. tenga un capital para vivir mejor

2.1.5.5 Ahorro automóvil

Esta orientado a la formacion de un capital, quele permita al socio en un tiempo determinado, adquirir un vehiculo para su trabajo y para disfrutar con su familia. Con

este ahorro, la cooperativa le ayuda para que en el lapso de dos años, usted tenga un vehículo propio.

2.1.5.6 Ahorro educación

Esta orientado a la formación de un capital, que permita al socio solventar gastos futuros de la educación de sus hijos o beneficiarios durante el tiempo de sus estudios. Con este ahorro, la cooperativa le ayuda para que en el lapso de menos de tres años, usted se asegure que sus seres queridos accedan a una excelente educación.

2.1.5.7 Plazo fijo

Por cada inversión en plazo fijo (póliza de acumulación), el(a) socio obtiene los mejores intereses del mercado y gana grandes premios: cocinas, lavadoras, TV plasmas, etc.

2.1.5.8 Créditos

a) Hipotecario

Requisitos:

- Escritura Pública.
- Avalúo del bien por perito calificado de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS).
- Pago del predio actualizado.
- Certificado de Gravámenes y requisitos anteriores.

b) Microcrédito

Créditos destinados al fortalecimiento y/o mejoramiento de pequeños negocios o unidades de producción realizados por los (as) socios en forma individual o grupal.

c) Especial

Crédito destinado a socios que tienen una muy buena trayectoria en depósitos de ahorros e inversiones que por su nombre se destinará a cubrir oportunidades de negocios del socio (a) en corto plazo, es decir, este crédito se facilitará a socios (as) con solvencia económica y equivale a un sobregiro bancario.

d) Credi Iglesias

Crédito destinado a los socios agrupados en organizaciones de hecho y/o jurídicas vinculadas con la religión cuyo destino sea la construcción, compra de bienes y eventos religiosos.

REQUISITOS:

- Ser socio de la Cooperativa.
- Foto tamaño carnet actualizada a color del deudor.
- Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizada: deudores y garantes (cónyuge o pareja actual).
- Planilla del último pago de un servicio básico del deudor y garante del lugar donde vive (agua, luz, teléfono).
- Certificado de ingresos: copia del rol de pagos, copia de las facturas del negocio del último mes, copia del Registro Único de Contribuyentes (RUC).
- Credencial (mercados)

Los subproductos de la cartera de microcrédito que la cooperativa mantiene se detallan a continuación:

- **Microcrédito Minorista.-** El monto por operación y saldo adeudado en microcréditos es menor o igual a \$3.000 otorgado a microempresarios que registran un nivel de ingresos anuales inferiores \$100.000.00 a trabajadores por cuenta propia, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria.

➤ **Microcrédito de Acumulación Simple.-** El monto por operación y saldo adeudado es superior a \$3.000,01 y hasta a \$10.000,00, otorgados a microempresarios que registran un nivel de ventas o ingresos anuales inferior a \$100.000,00, a trabajadores por cuenta propia o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcrédito supere los \$3.000,00 pero no supere los \$10.000,00, aunque el monto de operación sea menor o igual a \$3.000,00 la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación simple.

➤ **Microcrédito de Acumulación Ampliada.-** Operaciones de crédito a \$10.000,00 otorgadas a microempresarios y que registran un nivel de ventas anuales inferiores a \$100.000,00 a trabajadores por cuenta propia o un grupo de prestatarios con garantía solidaria. Cuando el saldo adeudado en microcrédito con la institución financiera supere los \$10.000,00 indiferentemente del monto la operación pertenecerá al segmento de microcrédito de acumulación ampliada.

➤ **SPI y Transferencias:** En la línea de liquidación y pagos es necesario mencionar las operaciones de SPI y sistema de transferencias mismos que están acordes con las necesidades del mercado para agilizar todos los procesos. Servicio de Money Gram, pago de Bono de Desarrollo Humano, Pago de servicios básicos.

e) Daquimovil

Esta plataforma tecnológica posibilita al(a) socio realizar transacciones financieras en tiempo real, sin que deba llegar a nuestras oficinas. Nuestros Ejecutivos acuden al lugar de trabajo o domicilio para recibir los depósitos. Además puede acceder a créditos, realizar pagos de sus servicios básicos, de matriculación del SRI, etc.

f) Daquicard

Con esta tarjeta el socio maneja su dinero de manera fácil y práctica con mayor seguridad. Con “Mashicard” el socio (a) pueden acceder a más de 2.900 cajeros automáticos de la Cooperativa y BANRED a nivel nacional y retirar su dinero, las 24

horas del día, los 365 días del año. Por seguridad la clave “Mashicard” es secreta. En caso de pérdida o robo comuníquese con las oficinas Daquilema

2.1.6 Servicios

2.1.6.1 Rapipagos

Con diez años al servicio financiero de la ciudadanía y con 12 agencias, la Cooperativa Daquilema recepta pagos de servicios básicos: agua, luz, teléfono; así como impuestos municipales y decenas de servicios.

Gráfico 2: Rapipagos



Fuente: <http://www.coopdaquilema.com/>

Elaborado por: Verónica Cabadiana

2.1.6.2 Daquionline

Este es un sistema informático en el que el usuario de la Cooperativa puede ingresar su correo electrónico y su contraseña personal para ver los movimientos en su cuenta.

Homebanking o Banca en línea, permite que los (as) socios sin necesidad de asistir a las oficinas de nuestra entidad financiera desde sus casas o lugar de trabajo realicen transacciones vía online: transferencias interbancarias, recargas a celulares, así como pagos de servicios básicos: luz, agua, etc.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Cooperativas

Según Mera Giler (2014) menciona que:

Es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.

2.2.2 Tipos de cooperativas

Las cooperativas, según la actividad principal que vayan a desarrollar, pertenecerán a uno solo de los siguientes grupos:

- **Cooperativas agropecuarias:** Son organizadas por productores agropecuarios para abaratar sus costos y tener mejor inserción en el mercado, así compran insumos, comparten la asistencia técnica y profesional, comercializan la producción en conjunto, aumentando el volumen y mejorando el precio, inician procesos de transformación de la producción primaria, etc.
- **Cooperativas de producción:** Son aquellas en las que sus socios se dedican personalmente a las actividades productivas lícitas, en una empresa manejada en común.
- **Cooperativas de consumo:** Son aquellas que tienen por objeto abastecer a los socios de cualquier clase de artículos o productos de libre comercio.
- **Cooperativas de ahorro y crédito:** Son las que reciben ahorros y depósitos, hacen descuentos y préstamos a sus socios y verifican pagos y cobros por cuenta de ellas.

- **Cooperativas de servicios:** Son las que, sin pertenecer a los grupos anteriores, se organizan con el fin de llenar diversas necesidades comunes de los socios o de la colectividad.
- **Bancos cooperativos:** Operan financieramente con todos los servicios propios de un banco.

Además de la actividad fundamental a que se dediquen las cooperativas, de acuerdo a su clase o línea, se podrá establecer en ella diferentes servicios adicionales que beneficien a los socios. (Mera Giler, 2014, pág. 7)

2.2.3 Calidad

2.2.3.1 Definición:

Según Evans & Lindsay (2007)

Es un conjunto de actividades sistemáticas conducidas a través de toda la organización para alcanzar eficaz y eficientemente los objetivos de la compañía, así como para proveer productos y servicios con un nivel de calidad que satisfaga a los clientes, en el tiempo y al precio apropiado. (Evans & Lindsay, 2007, pág. 4)

En lo anterior expuesto puedo decir que con las actividades que se realizan para satisfacer las necesidades de los clientes con calidad para de esta manera alcanzar sus objetivos, de esta manera una organización asegurara su permanencia en el mercado competitivo.

2.2.3.2 Historia e importancia de la calidad

Según Evans & Lindsay (2007)

En sentido general, aseguramiento de la calidad se refiere a cualquier actividad planeada y sistemática dirigida a proveer a los clientes productos y servicios (bienes y servicios) de calidad apropiada, junto con la confianza de que los productos satisfacen los requerimientos de los clientes.

El aseguramiento de la calidad depende de la excelencia de dos puntos focales importantes en los negocios: el diseño de bienes y servicios y el control de la calidad durante la ejecución de la manufactura y la entrega de servicios.

Por lo general, incluye también alguna forma de actividad de medición e inspección. el aseguramiento de la calidad ha sido un aspecto importante de las operaciones de producción a través de la historia.

El éxito de los egipcios fue el resultado de un buen diseño, uso congruente de métodos y procedimientos de construcción bien desarrollados y dispositivos de medición precisos. (Evans & Lindsay, 2007, pág. 5)

Tabla 1: Evolución de la Calidad

ETAPA	CONCEPTO	FINALIDAD
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.

Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien a la primera	Minimizar costes mediante la Calidad Satisfacer al cliente Ser competitivo
Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costes. Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora Continua

Fuente: <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/5128/1/T-ESPEL-0902.pdf>

Elaborado por: Verónica Cabadiana

En lo anterior expuesto puedo decir que la calidad ha ido evolucionando y mejorando a través de los tiempos para el desarrollo de las organizaciones, asignando los recursos necesarios de manera eficaz controlando los procesos del desarrollo de los productos o servicios para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes con calidad.

2.2.4 Conceptos de calidad según los autores Clásicos

2.2.4.1 Gurús de la calidad

Según Evans & Lindsay (2007)

Dr. W. Edwards Deming (1900-1993)

Deming destacó por su impulso al uso del control estadístico de procesos para la administración de calidad y motivó a que los administradores se basaran más en los controles estadísticos para tomar decisiones y no tener tanto control en los procesos, promoviendo el cambio planeado y sistemático.

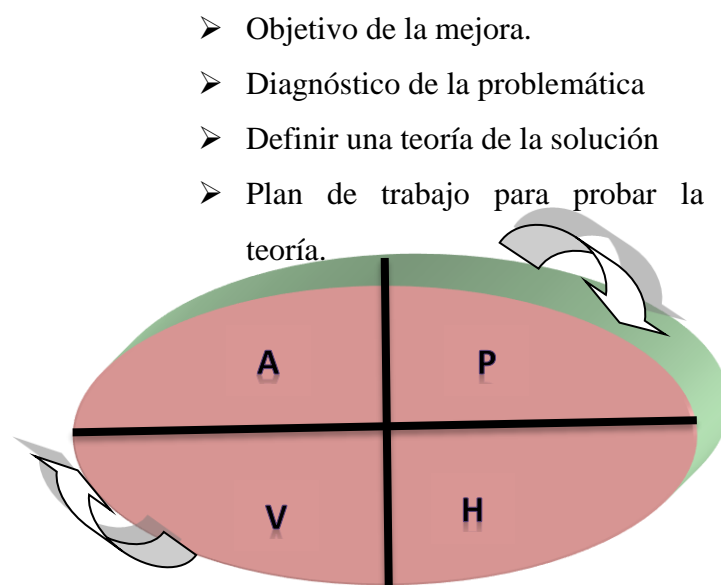
Control estadístico del proceso.- Es un lenguaje matemático con el cual podemos entender los procesos, distinguir las diferencias que experimentan en el tiempo y cuáles son las causas de su variación. El círculo de Deming consiste en cuatro etapas que son:

- 1. PLANEAR.** En esta etapa primero se definen los planes, y la visión de la meta que tiene la empresa, en donde quiere estar en un tiempo determinado. Una vez establecido el objetivo, se realiza un diagnóstico, para saber la situación actual en que nos encontramos y las áreas que son necesario mejorarlas definiendo su problemática y el impacto que puedan tener en su vida.
- 2. HACER.** En esta etapa se lleva a cabo el plan de trabajo establecido anteriormente, junto con algún control para vigilar que el plan se esté llevando a cabo según lo planeado. Para poder llevar a cabo el control, existen varios métodos como la gráfica de Gantt en la que podemos medir las tareas y el tiempo.
- 3. VERIFICAR.** En esta verificación, se comparan los resultados planeados con los que obtuvimos realmente. Antes de esto, se establece un indicador de

medición, porque lo que no se puede medir, no se puede mejorar en una forma sistemática.

4. ACTUAR. Con esta etapa se concluye el ciclo de la calidad. Porque si al verificar los resultados, se logró lo que teníamos planeado entonces se sistematizan y documentan los cambios que hubo, pero si al hacer una verificación nos damos cuenta que no hemos logrado lo deseado, entonces hay que actuar rápidamente y corregir la teoría de solución y establecer nuevo plan de trabajo.

Gráfico 3: Circulo de la Calidad



Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

Elaborado por: Verónica Cabadiana

Los 14 puntos de Deming.

Estos 14 puntos pueden ser utilizados en cualquier tipo de empresa ya sea chica, mediana o grande, en la escuela, en la casa o simplemente en la vida diaria estos son:

- 1. Crear constancia de propósito.-** Esto es para mejorar productos o servicios, es decir crear un plan para permanecer dentro del negocio ya sea a corto, mediano o largo plazo, esto lo haremos mediante:
- 2. Innovación**
- 3. Investigación y educación**
- 4. Mejora del diseño de los productos y servicios con un enfoque dirigido al cliente**
- 5. Mantener las instalaciones y el equipo en buen estado**
- 6. Adoptar la nueva filosofía.-** Se debe establecer un liderazgo dirigido al cambio. esto hace que las empresas que vivan en la cultura del error, no puedan asegurar la compañía su permanencia en el mercado y esto solo la alta gerencia puede lograrlo.
- 7. Terminar con la dependencia de la inspección.-** para la mejora de los procesos y reducción de los costos por medio de auditorías.
- 8. Terminar con la práctica de decidir negocios en los precios.-** No se puede permitir que la competitividad de un producto este basada únicamente en su precio, menos ahora que las necesidades del cliente se basan en la confiabilidad de los productos.
- 9. Mejorar el sistema de producción y de servicios.** Esto debe hacerse de una forma constante y permanente para poder mejorar la calidad y productividad, y así mismo reducir los costos y de la misma manera reducir los errores y desperdicios en los productos.
 - Instituir la capacitación.
 - Enseñar e instituir el liderazgo.
 - Eliminar el temor. Crear confianza. Crear el ámbito adecuado para la innovación.
 - Optimizar hacia los objetivos y propósitos de la empresa los esfuerzos de los equipos, grupos y áreas de personal.
- 10. Eliminar slogans.** Es muy importante eliminar todo tipo de slogans que impliquen la perfección, o un nuevo nivel de producción sin proponer como lograrlo, porque esto solo presiona a los colaboradores a lograrlo y los mantiene en un estrés continuo porque realmente no podrán nunca cumplirlos. No se necesita exhortar a los colaboradores a mejorar el trabajo, lo que se requiere es una guía que sirva para llevar esto a cabo.

- 11. Eliminar estándares.** Normalmente estos estándares y metas numéricas vienen a sustituir al liderazgo. Este tipo de metas, vienen a pedir solo una cierta cantidad de productos sin importar la calidad de ellos. Los estándares sólo aseguran que la compañía obtendrá su número ya especificado de artículos defectuosos y desperdicios pero esto de nada nos servirá, por que reflejara la incapacidad de entender y proporcionar una supervisión apropiada. Eliminar las barreras que evitan que las personas se sientan orgullosas de su trabajo.
- 12. Eliminar barreras que impidan alcanzar el orgullo al colaborador.** Un colaborador no podrá sentirse orgulloso de su trabajo, sino está enterado cuando está bien y cuando no.
- 13. Instituir un activo programa de educación.** Es necesario capacitar al talento humano en cuanto al uso de las herramientas estadísticas, para poder incorporar algunos sencillos métodos para que los empleados puedan llevar el control diario. El proceso de capacitación es sencillo, y puede hacerse en todos los niveles.
- 14. Implicar a todo el TH en la transformación.** La administración necesitará la orientación de algún experto, pero este no asumirá la responsabilidad que le compete a la administración. (Evans & Lindsay, 2007, págs. 94-95)

Joseph Juran (1904-2008)

Todas las instituciones humanas han tenido la presentación de productos o servicios para seres humanos. La relación que se da es constructiva solo cuando se respeta a las necesidades de precio, de fecha de entrega y adecuación al uso. Solo cuando se han cumplido las necesidades del cliente se dice que el producto o servicio es vendible y para ello se debe realizar lo siguiente:

1. Probar que el cambio significativo es necesario.
2. Identificar los proyectos que van a justificar los esfuerzos para alcanzar una mejora.
3. Organizarse para asegurar que tenemos los nuevos conocimientos requeridos, para tener una acción eficaz.
4. Analizar el comportamiento actual.
5. Si existiera alguna resistencia al cambio, debemos negociarla.

6. Tomar las acciones correspondientes para implementar la mejora.
7. Por último, instituir los controles necesarios para asegurar los nuevos niveles de desempeño. (Evans & Lindsay, 2007, págs. 107-108)

Philip B. Crosby (1926-2001)

Este autor estadounidense se ha distinguido por su carisma, y por sus afirmaciones de que “la calidad no cuesta es gratis” y “cero defectos”.

Él, implementa la palabra de la PREVENCIÓN como una palabra clave en la definición de la calidad total. Ya que el paradigma que Crosby quiere eliminar es el de que la calidad se da por medio de inspección, de pruebas, y de revisiones. Esto nos originaría perdidas tanto de tiempo como de materiales, ya que con la mentalidad de inspección se está preparando al personal a fallar, así que “hay que prevenir y no corregir”.

Crosby propone 4 fundamentos de la calidad, los cuales son:

1. La calidad se define como el cumplimiento con los requisitos, no como la excelencia.
2. El sistema para asegurar la calidad es la prevención, no la evaluación.
3. El estándar de desempeño tiene que ser cero defectos, no el “así está bien”.
4. La calidad se mide por los costos del incumpliendo, no los índices. (Evans & Lindsay, 2007, pág. 126)

Armand V. Feigenbaum

El doctor V. Feigenbaum es el creador del concepto **control total de calidad**, en el que sostiene que la calidad no solo es responsable del departamento de producción, sino que se requiere de toda la empresa y todos los empleados para poder lograrla. Para así construir la calidad desde las etapas iniciales y no cuando ya está todo hecho.

La filosofía de Feigenbaum se resume en cuatro pasos hacia la calidad:

1. Definir las características de calidad que son importantes.
2. Establecer estándares.
3. Actuar cuando los estándares se exceden.
4. Mejorar los estándares de calidad. (Evans & Lindsay, 2007, pág. 127)

Kaoru Ishikawa

Al igual que otros, Ishikawa puso especial atención a los métodos estadísticos y prácticos para la industria. Prácticamente su trabajo se basa en la recopilación de datos. De acuerdo con Ishikawa el control de calidad en Japón, tiene una característica muy peculiar, que es la participación de todos, desde los más altos directivos hasta los empleados de más bajo nivel jerárquico.

El doctor Ishikawa expuso que el movimiento de calidad debía de imponerse y mostrarse ante toda la empresa, a la calidad del servicio, a la venta, a lo administrativo, etc. Y los efectos que causa son:

1. El producto empieza a subir de calidad, y cada vez tiene menos defectos.
2. Los productos son más confiables.
3. Los costos bajan.
4. Aumentan los niveles de producción, de forma que se puedan elaborar programas más racionales.
5. Hay menos desperdicios y se reprocesa en menor cantidad.
6. Se establece una técnica mejorada.
7. Se disminuyen las inspecciones y pruebas.
8. Los contratos entre vendedor y comprador se hacen más racionales.
9. Crecen las ventas.
10. Los departamentos mejoran su relación entre ellos.
11. Se disminuye la cantidad de reportes falsos. (Evans & Lindsay, 2007, pág. 112)

Círculos del Control de la Calidad

Todos los que pertenezcan a un círculo, reciben la capacitación adecuada en las áreas de control y mejora. En ciertas ocasiones el mismo círculo piensa en las soluciones y puede presionar a la alta gerencia a llevarlo a cabo, aunque esta siempre está dispuesta a escuchar y dialogar.

Metas del Círculos de Calidad

1. Que la empresa se desarrolle y mejore.
2. Contribuir a que los colaboradores se sientan satisfechos mediante talleres, y respetar las relaciones humanas.
3. Descubrir a cada empleado sus capacidades, para mejorar su potencial.

Genichi Taguchi

Según el enfoque de Taguchi, mientras menos la variación respecto al a especificación nominal, mejor será la calidad. A su vez los productos son más consistentes y los costos totales son menores. Su contribución más importante ha sido la combinación de métodos estadísticos y de ingeniería para conseguir rápidas mejoras en costo y calidad mediante la optimización del diseño de los productos y sus procesos de fabricación. (Evans & Lindsay, 2007, págs. 112-113)

2.2.5 Sistema de gestión de calidad

Según Feigembaun (2007) menciona que:

Un sistema de gestión de calidad es una serie de actividades coordinadas que se llevan a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr localidad delos productos o servicios que se ofrecen al cliente, es decir, planear, controlar y mejorar aquellos elementos de una organización que influyan en satisfacción del cliente y en el logro de los resultados deseados por la organización. (Feigembaun, 2015)

2.2.5.1 Elementos de un sistema de gestión de calidad

Según Feigembaun (2007) menciona que:

Una organización debe tomar en cuenta la siguiente estructura:

- 1. Estrategias:** Definir políticas, objetivos y lineamientos para el logro de la calidad y satisfacción del cliente. Estas políticas y objetivos deben de estar alineados a los resultados que la organización desee obtener.
- 2. Procesos:** Se deben determinar, analizar e implementar los procesos, actividades y procedimientos requeridos para la realización del producto o servicio, y a su vez, que se encuentren alineados al logro de los objetivos planteados. También se deben definir las actividades de seguimiento y control para la operación eficaz de los procesos.
- 3. Recursos:** Definir asignaciones claras del personal, Equipo y/o maquinarias necesarias para la producción o prestación del servicio, el ambiente de trabajo y el recurso financiero necesario para apoyar las actividades de la calidad.
- 4. Estructura Organizacional:** Definir y establecer una estructura de responsabilidades, autoridades y de flujo de la comunicación dentro de la organización.
- 5. Documentos:** Establecer los procedimientos documentos, formularios, registros y cualquier otra documentación para la operación eficaz y eficiente de los procesos y por ende de la organización. (Feigembaun, 2015)

2.2.5.2 Ventajas del sistema de gestión de la calidad

Según Camison, Cruz, & Gonzales (2007) indican que:

- Las empresas sustituyen sus enfoques pragmáticos por otros más metódicos.
- Mayor formalización y uso de la información escrita, más registros y controles de los procesos.
- Una Política de la Calidad definida, aplicada y evaluada, tiene fuerte impacto en los programas de formación interna, lo que muestra más preocupación para fortalecer planes de promoción de los empleados y compromete a todos los miembros de la Organización.
- La implantación supone un trabajo en equipo que desarrolla la comunicación y cooperación entre las diferentes áreas y especialistas.
- Se incrementa la burocracia, pero es una burocracia más flexible que ayuda al desarrollo y mejor desenvolvimiento de la empresa.
- Las compañías que limitan sus objetivos a parar el golpe de la competencia, o simplemente a la obtención del certificado ISO no generan efectos sociales sustanciales.
- Las compañías que han implantado Sistemas De Gestión De Calidad tienden a ser más dinámicas, transparentes, capaces de reaccionar a corto y largo plazo, cuyos empleados muestran mayor profesionalidad, por tanto más adaptados y adaptables al mundo cambiante actual. (Camison, Cruz, & Gonzales, 2007, pág. 86)

2.2.5.3 Características de la gestión de la calidad

Según Camison, Cruz, & Gonzales (2007) indican que:

La gestión de la calidad incorpora significativas novedades sobre las aproximaciones previas a la Gestión de la Calidad plasmadas tanto en los principios que la guían como en prácticas novedosas para su implantación. Si bien recoge también diversos elementos ya vigentes en los enfoques anteriores, ahora adquieren una nueva relevancia por su tratamiento global y coordinado en relación con los objetivos del negocio en el ámbito global. (Camison, Cruz, & Gonzales, 2007, pág. 89)

- **Grado:** Indicador del nivel o categoría de los productos procesos o servicios para un mismo uso funcional, pero con conjuntos diferentes de necesidades.
- **Imperfección:** Desviación de una característica de la calidad con respecto a los niveles deseado, sin tener relación con la inconformidad con los requerimientos de especificaciones ni con la capacidad de uso del producto o servicio.
- **Inconformidad:** Desviación de una característica de la calidad con respecto a nivel deseado, de suficiencia severidad para causar que un producto o servicio asociado no cumple con los requerimientos de especificaciones.
- **Defecto:** Desviación de una característica de calidad con respecto al nivel deseado, de suficiencia severidad para causar que un producto o servicio asociado no satisfagan los requerimientos normales deseados de uso. (Camison, Cruz, & Gonzales, 2007, pág. 91)

2.2.6 Norma ISO 9001-2008

2.2.6.1 Definición:

La **Norma ISO 9001-2008** elaborada por la Organización Internacional para la Normalización (ISO) es un modelo de gestión de la calidad con un enfoque en procesos en el que juega un papel importantísimo, entre estos aspectos, la satisfacción del cliente y la mejora continua. Sus requisitos son flexibles y fácilmente adaptables a las necesidades y características internas de cada organización ya sea pública o privada cualquiera que sea su tamaño, para su certificación o con fines contractuales.

La ISO 9001-2008 es la base del sistema de gestión de la calidad ya que es una norma internacional y que se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios.

Los clientes se inclinan por los proveedores que cuentan con esta acreditación porque de este modo se aseguran de que la empresa seleccionada disponga de un buen sistema de gestión de calidad. ISO por sus siglas en inglés, Internacional Standard Organization es un organismo independiente, no gubernamental que reúne a 162 miembros de distintos países alrededor del mundo. Este organismo inicio tras la segunda guerra mundial (febrero 1947) en donde delegados de 25 países se reunieron en Inglaterra para coordinar y unificar estándares mundiales. (Wikipedia, 2013)

2.2.6.2 Origen de la norma ISO 9001

Según Hernández (2013)

La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO (Organización Internacional para la Estandarización), y especifica los requisitos para un buen sistema de gestión de calidad la que debe ser utilizada para su aplicación interna por las organizaciones para su certificación o con el fin solamente de mantener puntos de control durante su proceso y así asegurar la calidad de sus productos o servicios.

Esta Norma tiene origen en la Norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la British Standards Institution (BSI). La versión actual de ISO 9001(que es la cuarta revisión después de la primera versión de1994) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001-2008. (Hernandez, 2013)

Según lo anterior expuesto podemos decir que las empresas de hoy en día buscan satisfacer las necesidades de sus clientes por ello requieren de la acreditación de la Norma ISO 9001-2008 para desarrollar de manera adecuada los procesos internos y de esta manera establecer las diferentes especificaciones para entregar un producto o servicio con calidad.

2.2.6.3 Familia de las norma ISO 9000

1. **ISO 9001:** Contiene la especificación del modelo de gestión además de los pre-requisitos del modelo. La norma ISO 9001-2008 contiene los requisitos que han de cumplir los sistemas de la calidad, contractuales o de certificación.
2. **ISO 9000:** Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma ISO 9001. Actualmente en versión 2005.
3. **ISO 9004:** Es una directriz para la mejora del desempeño del sistema de gestión de calidad.
4. **ISO 19011:** Especifica los requisitos para la realización de las auditorías de un sistema de gestión ISO 9001, para el sistema de gestión de salud y seguridad ocupacional especificado en OHSAS 18001 y también para el sistema de gestión medioambiental especificado en ISO 14001.

De todo este conjunto de Normas, esta ISO 9001 es la que contiene el modelo de gestión, y la única certificable.

Gráfico 4: Requerimientos de ISO 9001

Requerimientos ISO 9001				
INSUMOS TÉCNICOS.- aplicar control estadístico del proceso, además cumplir con actividades y mediciones de resolución de problemas.	POLÍTICAS DE CALIDAD.- deben ser difundidas o comunicadas a todos los colaboradores para conseguir un compromiso hacia la calidad.	COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN.- la gerencia tiene que constituirse en la vanguardia de la aplicación de los estándares, debe predicar con el ejemplo y promover un cambio de apertura, confianza de sus colaboradores para que los mismos perciban a la calidad no como un esfuerzo aislado sino como una forma de vida.	AUDITORIAS PERIÓDICAS: Para que se verifique si está trabajando de acuerdo a estándares o NORMA ISO y procedimientos que el mismo sistema de calidad exige y por otra parte que se convierta en un instrumento estratégico de planeación en la organización.	CADENA CLIENTE - PROVEEDOR: Justifica la necesidad de que se trabaje con una relación contractual con el proveedor y de esta forma tenga un enlace duradero y enfoque en cliente

Fuente: https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad

Elaborado por: Verónica Cabadiana

2.2.6.4. Objetivos principales de la norma ISO 9001-2008

- Mejorar la norma actual ya que las mejoras en los estándares de calidad son importantes, porque permiten que las empresas pongan elevadas miras para su progreso.
- Proporcionar mayor claridad y facilidad de uso para facilitarles a las empresas alcanzar un excelente nivel de calidad en el servicio o producto que ofrecen.
- Mejorar la compatibilidad con la ISO 14001:2004 para que la calidad de las empresas gire en un entorno de estándares de calidad.

2.2.6.5 Principios del sistema de gestión de calidad

Según Rodríguez (2011) menciona que:

Gráfico 5: Principios del sistema de gestión de calidad



Fuente: <http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ocho-principios-de-gestion-de.html>

Elaborado por: Verónica Cabadiana

Principio 1. Enfoque al cliente

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto deben entender sus necesidades presentes y futuras, cumplir sus requisitos y satisfacer o exceder sus expectativas.

Beneficios:

Incrementar efectividad en el uso de los recursos de la organización para incrementar la satisfacción del cliente. Aumentar la lealtad de los clientes, repitiendo negocios.

Este principio conduce a:

- Investigar y entender las necesidades del cliente y sus expectativas.
- Asegurar que los objetivos de la organización están ligados con las necesidades y expectativas del cliente.
- Comunicar las necesidades y expectativas del cliente a toda la organización.
- Medir la satisfacción del cliente y actuar sobre estos resultados.

Principio 2. Liderazgo

Los líderes establecen unidad de propósito y dirección para la organización. Ellos deben crear y mantener un ambiente interno en donde la gente se puede desarrollar completamente en función de los objetivos de la organización.

Beneficios:

La gente entenderá y se motivará con las metas y objetivos de la organización, también se evaluarán, alinearán e implementarán en un camino unificado y los malos entendidos de comunicación entre niveles en una organización se minimizarán.

Este principio conduce a:

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas incluyendo los clientes, propietarios, empleados, proveedores y la sociedad en su conjunto.
- Establecer una visión clara del futuro de la organización.
- Crear y sostener valores, principios y modelos de ética en todos los niveles de la organización. Establecer confianza y eliminar temor.
- Proveer a la gente de los recursos adecuados, entrenamiento y libertad para actuar con responsabilidad. Inspirar, motivar y reconocer las contribuciones de la gente.

Principio 3. Participación de personal

El personal de todos los niveles es la esencia de una organización y su ambiente los motiva a usar sus habilidades para el beneficio de la misma organización.

Beneficios:

Motivar, involucrar al personal a través de la organización.

Innovación y creatividad en el establecimiento de objetivos de la organización.

El personal se involucra y participa en la mejora continua.

Este principio conduce a:

- El personal entiende la importancia de su contribución y rol en la organización.
- El personal identifica restricciones para su desempeño.
- El personal identifica a los dueños de proceso y sus responsabilidades en los problemas para resolverlos. El personal evalúa su desempeño a través de las metas y objetivos personales.

Principio 4. Enfoque basado en procesos

Los resultados deseados se logran con mayor eficiencia cuando las actividades y recursos relacionados se administran como procesos.

Beneficios:

Costos más bajos, tiempos ciclo más cortos, consiguiendo uso efectivo de recursos.
Enfoque y priorización de oportunidades de mejora.

Este principio conduce a:

- Sistemáticamente, definir las actividades necesarias para obtener los resultados.
- Analizar y medir la capacidad de las actividades.
- Identificar las interfaces de actividades clave a través y entre las funciones de la organización
- Evaluar riesgos, consecuencias e impactos de actividades en clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Principio 5. Enfoque de sistemas para la gestión

Identificar, entender y manejar procesos interrelacionados como un sistema contribuye a la efectividad y eficiencia de la organización, a través de sus objetivos.

Beneficios:

La integración y alineación de los procesos será la mejor forma de llevar a cabo los resultados deseados.

Proveer confianza a las partes interesadas, a través de consistencia, efectividad y eficiencia de la organización.

Este principio conduce a:

- Estructurar un sistema para llevar a cabo los objetivos de la organización de la mejor forma en efectividad y eficiencia.
- Entender las interdependencias entre los procesos y el sistema.

Principio 6. Mejora continua

La mejora continua del desempeño de las organizaciones debe ser un objetivo permanente en la organización.

Beneficios:

Ventaja en el desempeño a través de la mejora de las capacidades organizacionales.

Alineación de actividades de mejora a todos niveles con la intención estratégica de la organización. Flexibilidad para reaccionar rápido a las oportunidades.

Este principio conduce a:

- Emplear un enfoque consistente con la organización y su desempeño.
- Hacer de la mejora continua en productos, procesos y sistemas un objetivo para cada individuo en la organización. Establecer metas para guiar y medir la mejora continua.
- Reconocer y documentar mejoras.

Principio 7. Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones

Las decisiones efectivas se basan en el análisis de información y datos.

Beneficios:

Decisiones informadas.

Habilidad creciente para demostrar la efectividad de decisiones pasadas a través de referencias a hechos y datos registrados.

Incrementar habilidad para revisar, mejorar y cambiar opiniones y decisiones.

Este principio conduce a:

- Asegurar que los datos y la información son lo suficientemente actuales y disponibles.

- Hacer los datos accesibles a quienes los necesitan.
- Analizar datos e información utilizando métodos válidos.

Principio 8. Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor

La organización y sus proveedores dependen entre sí y una relación de mutuo beneficio incrementa la habilidad de ambos de crear valor.

Beneficios:

Incrementar habilidad para crear valor para ambas partes.

Flexibilidad y velocidad en respuestas a los cambios de mercado o de necesidades y expectativas de clientes.

Optimización de costos y recursos.

Este principio conduce a:

- Establecer relaciones que balanceen exigencias de corto plazo con consideraciones de largo plazo.
- Fusión de experiencia y recursos entre socios.
- Identificar y seleccionar proveedores clave.
- Compartir información y planes futuros.
- Establecer desarrollo conjunto y actividades de mejora.
- Inspirar, motivar y reconocer mejoras de proveedores. (Rodríguez, 2011)

2.2.6.6 ISO 9001-2008.- Adopción de un sistema de gestión de la calidad

Según Castillo (2010) menciona que:

La adopción de un sistema de gestión de calidad debe ser una decisión estratégica de la organización y este sistema está influenciado por el entorno de la organización, los cambios en ese entorno, las necesidades cambiantes, los productos que proporciona, los procesos que emplea, el tamaño y la estructura de la organización.

2.2.6.7 Campo de aplicación de la norma

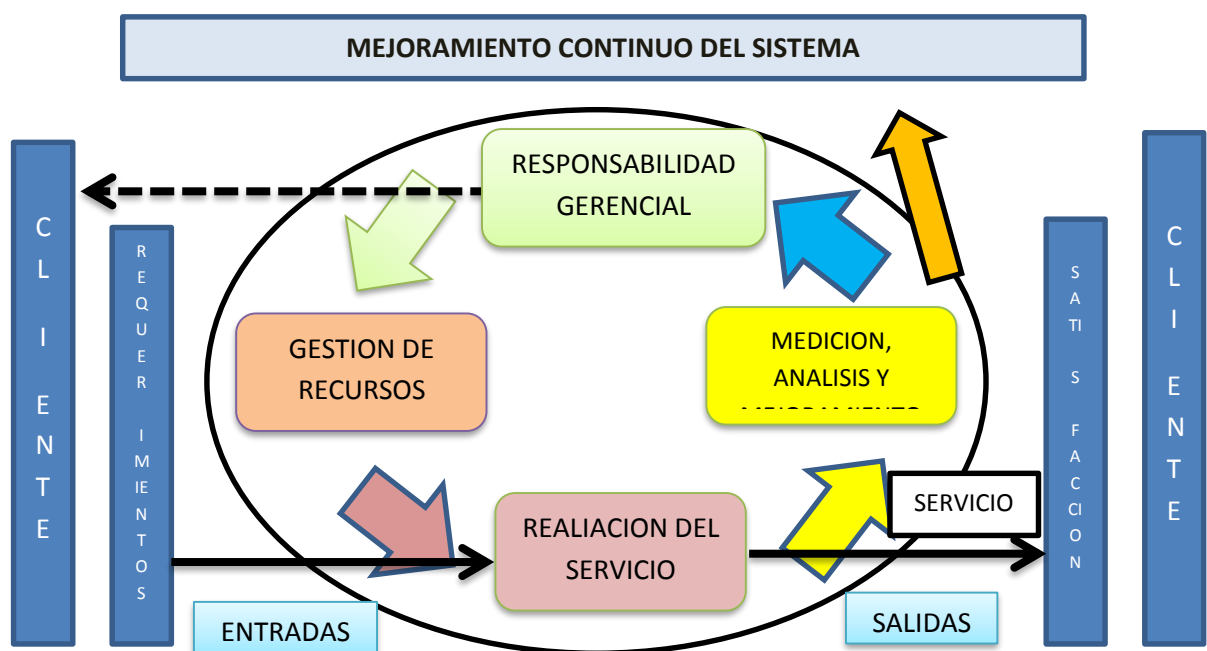
Esta norma especifica los requisitos para un SGC, cuando una organización:

1. Quiere demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.
2. Aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente, los legales y reglamentarios aplicables.

2.2.6.8 Enfoque basado en procesos

Las actividades que utilizan recursos y que se gestionan con el fin de permitir que elementos de entrada se transformen en resultados, se puede considerar como un proceso. La aplicación de un sistema de procesos junto con las interacciones de estos puede denominarse “Enfoque basado en procesos”, este enfoque permite que una organización funcione eficazmente.

Gráfico 6: Modelo del Sistema de gestión de calidad basado en procesos



Fuente: Material de Internacional Eventos

Elaborado por: Verónica Cabadiana

2.2.6.9 Medición de los procesos

En el enfoque basado en procesos se recalca la importancia de medirlos. Los indicadores constituyen un instrumento muy importante para la medición de los procesos, estos permiten recoger información relevante respecto a su ejecución. En función de los valores que adopte un indicador en el tiempo, una organización podrá tomar decisiones que permitan ejecutar acciones sobre el proceso.

2.2.6.10 Responsabilidad de la dirección

La alta dirección debe proporcionar evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- a)** Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.
- b)** Establecer la política de calidad.
- c)** Asegurar que se establecen los objetivos de calidad.
- d)** llevar a cabo las revisiones por la dirección.
- e)** Asegurar la disponibilidad de los recursos.

2.2.6.11 Gestión de recursos

La organización debe determinar y proporcionar los recursos necesarios para: implementar y mantener el sistema de gestión de calidad y mejorar continuamente su eficacia y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

2.2.6.12 Infraestructura

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable:

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software).
- c) Servicios de apoyo tales como: sistemas de información, comunicación, etc.

2.2.6.13 Procesos contratados externamente

Cuando la organización requiere para su SGC procesos que sean desempeñados por una parte externa, es vital asegurar el control sobre estos procesos contratados externamente porque no se exime a la organización de la responsabilidad de cumplir con los requisitos del cliente, legales y reglamentarios. El tipo y el grado de control a aplicar al proceso contratado externamente pueden estar influenciados por el impacto del proceso sobre la capacidad de la organización para proporcionar productos conformes con los requisitos, el grado en el que se comparte el control sobre el proceso y la capacidad para conseguir el control necesario.

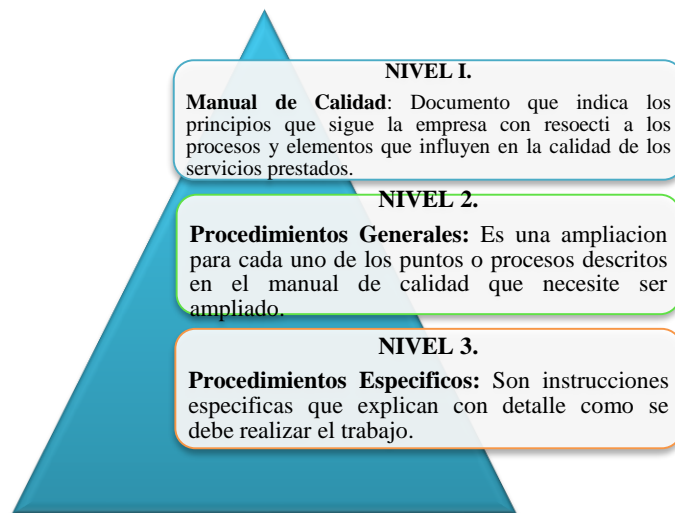
2.2.6.14 Requisitos de la documentación

La documentación de SGC debe incluir lo que la organización determina que sea necesario para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos. Un “procedimiento de documentación” dentro de esta norma significa que el procedimiento es establecido, documentado, implementado y mantenido. La extensión de la documentación del SGC puede diferir de una organización a otra debido al tamaño y tipo de actividades, la complejidad de los procesos, sus interacciones y la competencia del personal.

2.2.6.15 Estructura de la documentación

Es importante establecer una estructura documental donde se reflejen los métodos de trabajo de una organización.

Gráfico 7: Estructura de la documentación



Fuente: Niveles Jerárquicos de la Documentación
Elaborado por: Verónica Cabadiana

2.2.6.15 Recursos humanos

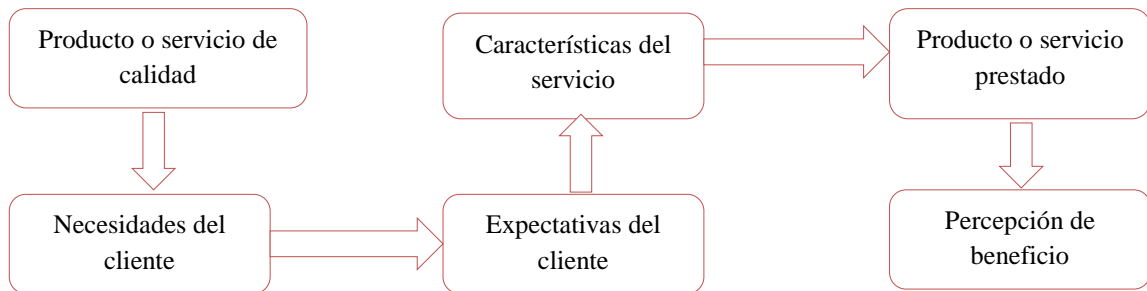
El personal que realice trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto debe ser competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Se debe tomar en cuenta que la conformidad con los requisitos del producto puede verse afectada directa o indirectamente por personal que desempeña cualquier tarea dentro del SGC.

2.2.6.16 Satisfacción del cliente

Para un SGC, el cliente es muy importante. En este sentido, el seguimiento de la percepción del cliente puede incluir la obtención de elementos de entrada de fuentes como las encuestas de satisfacción al cliente, los datos del cliente sobre la calidad del

producto entregado, las encuestas de opinión del usuario, el análisis de la pérdida de negocios, las felicitaciones, las garantías utilizadas, etc.

Gráfico 8: Satisfacción al cliente

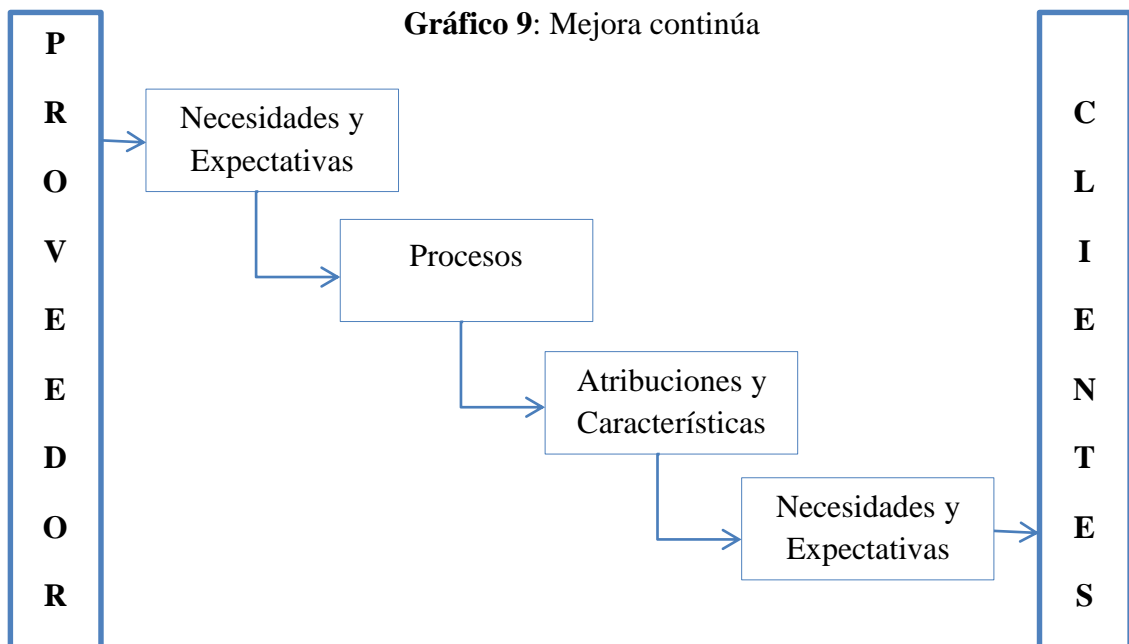


Fuente: Texto Básico Calidad Total
Elaborado por: Verónica Cabadiana

2.2.6.17 Mejora continua

El mejoramiento continuo es un proceso que describe muy bien lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las empresas necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Gráfico 9: Mejora continua



Fuente: Sistema de Gestión de Calidad
Elaborado por: Verónica Cabadiana

2.2.6.18 ¿Por qué adoptar un sistema de calidad según ISO 9001?

Se debe adoptar este sistema de calidad por las siguientes razones:

- Es un sistema aprobado en todo el mundo, con todo tipo de empresas, entornos, negocios, etc.
- Poco a poco se convierte en un requisito para participar del negocio mundial.
- Realmente constituye una herramienta poderosa para mejorar la calidad de las organizaciones y de los productos.
- Genera resultados en un corto plazo
- Asegura cerrar el ciclo de mejoramiento. (Castillo, 2010)

Según lo anterior expuesto la norma está estructurada para mejorar continuamente los procesos de desarrollo interno y externos de una organización para establecer los recursos de manera eficaz y eficiente controlando los diferentes procesos que se llevan a cabo y de esta manera entregar los productos y servicios con calidad de acuerdo a las especificaciones de los clientes para satisfacer sus necesidades.

2.3 IDEA A DEFENDER

2.3.1 Idea general

La realización de un Diseño de un Modelo de Gestión de Calidad Basado en las Normas ISO 9001-2008, mejorara las actividades financieras que satisfagan las necesidades de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda. (Casa Matriz), de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo.

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo y cualitativo ya que se recopilará toda la información necesaria para dar una posible solución a los problemas establecidos y así estructurar una información real y verídica del tema en estudio.

3.1.1 Enfoque cuantitativo:

La investigación se llevará a cabo de forma numérica ya que se realizará mediante preguntas las cuales serán tabuladas de acuerdo a lo establecido con su respectivo análisis.

3.1.2 Enfoque cualitativo:

La investigación se realizará sin ningún tipo de mediciones, solo tomando en cuenta las entrevistas, encuestas y sobre todo la opinión de los clientes internos y externos de la Cooperativa.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación es cualitativa ya que se realizara una investigación completa y se contara con el apoyo de los directivos, colaboradores y socios de la Cooperativa, a la vez cuantitativa ya que se realizara procedimientos numéricos donde se efectuará el análisis e interpretación de encuestas realizadas a todo el personal y clientes.

3.2.1 Tipo de estudios de investigación

3.2.1.1 Investigación de campo

La investigación de campo se llevará a cabo en la recolección de datos de la Cooperativa donde se aplicarán las técnicas de la observación, entrevistas y encuestas a los funcionarios de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

3.2.1.2 Investigación bibliográfica o documental

La investigación bibliográfica se utilizará para la recolección de bases teóricas y conceptuales necesarias para el desarrollo del trabajo, las cuales encaminaran la investigación al problema que se va investigar.

3.2.1.3 Investigación descriptiva

La investigación descriptiva se utilizará para realizar un diagnóstico de la realidad referida al problema y objeto de estudio.

3.2.1.4 Diseño de investigación

Esta investigación es no experimental por lo tanto se procederá a realizar visitas a la COAC Fernando Daquilema Ltda., para recopilar información mediante Encuestas y de esta manera solventar el problema de investigación. Obteniendo información que permita realizar un análisis descriptivo para la posible solución del problema.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

Se determinara la población y la muestra de la COAC Fernando Daquilema por medio del cálculo estadístico a los directivos, empleados y socios de la entidad financiera, se sacara una muestra de todo el personal y también para los socios de la Cooperativa ya que es una población muy extensa.

Tabla 2: Población de la COAC Fernando Daquilema Ltda.(Casa Matriz)

DIRECTIVOS	29
EMPLEADOS	21
SOCIOS	13530
Activos	6316
Inactivos	7214

Fuente: Información proporcionado por la cooperativa

Elaborado por: Verónica Cabadiana

De la cantidad total de los socios se sacara la muestra de los socios activos que son 6316 para la aplicación de las respectivas encuestas.

El objetivo principal de esta investigación es conocer qué nivel de satisfacción al cliente tiene la cooperativa con respecto al servicio que entrega.

Para esto se utilizara el nivel de confianza para encontrar con más exactitud el tamaño de la muestra de $Z_{95\%}=1.96$.

La probabilidad real de que ciertas características a investigar estén presente (P) en la población, frente a la probabilidad de que no estén (Q).

(P)= Probabilidad de ocurrencia

(Q)= Probabilidad de no ocurrencia

El error de muestreo es el 5%, este error determina la diferencia que hay entre los resultados de una muestra con los de la población.

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confiabilidad 95% es decir: $0.95/2=0.4750$ $Z=1.96$

P= Probabilidad de ocurrencia (0.5)

Q= Probabilidad de no ocurrencia $1-0.5 = 0.5$

N= Población (16524)

e= Error de muestreo= 0.05 (5%)

Calculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(6316)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (6316)(0.05)^2}$$
$$n = 362,133824 = \mathbf{362}$$

La muestra de la población ha sido de 362 encuestas a los socios de la Cooperativa de Ahorro y Fernando Daquilema Ltda., y esto nos permitirá analizar la situación en cuanto al servicio al cliente para saber si las necesidades de los socios son tomadas y resueltas a tiempo.

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Método analítico - sintético

En el método analítico se presenta las causas referidas al tema al que se va dar solución. Con el método sintético llegaremos a deducir los temas estudiados las cuales nos ayudaran a realizar conclusiones estructuradas.

3.4.2 Método inductivo – deductivo

En el método inductivo analizaremos los diferentes departamentos y socios que tienen relación y aportan al crecimiento de la Cooperativa. El método deductivo nos permitirá analizar todos los procedimientos que conllevan a diseñar un modelo de Gestión basado en las Normas ISO 9001-2008.

3.4.3 Técnica de la entrevista

Mediante la técnica de la entrevista se procede a la recopilación de la información de la Cooperativa aplicado a los Directivos.

3.4.4 Técnica de la encuesta

Mediante la técnica de la encuesta utilizamos un listado de preguntas las cuales van a ser aplicados a los Directivos, Empleados, Socios de la Cooperativa.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Requisitos de la Norma ISO 9001-2008

Diagnóstico de la situación actual de la COAC Fernando Daquilema Ltda., en base a los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 se resume en el siguiente cuadro.

Tabla 3: Diagnóstico de la situación actual de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

REQUISITOS DE LA NORMA		CUMPLE	INCUMPLE
4 SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD			
4.1 Requisitos generales			
4.2 Requisitos de la documentación	La cooperativa establece, documenta, implementa, mantiene un sistema de gestión de calidad para la mejora continua de su eficacia de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 y realiza el respectivo seguimiento de las actividades que se realizan		X
4.2.1 Generalidades			
4.2.2 Manual de la calidad	La Cooperativa posee un manual de la Calidad donde incluya procedimientos documentados y la descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.		X

4.2.3 Control de los documentos	La Cooperativa controla los documentos (Registros, Archivos, Manuales) es decir los revisa, actualiza, aprueba se asegura de que estos sean legibles e identificables antes de emitirlos.		X
4.2.4 Control de los registros	Existe un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de estos registros	X	
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION			
5.1 Compromiso de la dirección	El Gerente de la cooperativa establece el compromiso de comunicación con todo el personal sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente de acuerdo a lo que establece la ley, así como los objetivos, políticas de calidad y la provisión de los recursos necesarios		X
5.2 Enfoque al cliente	El Gerente se asegura de que los requisitos, necesidades, inquietudes de los clientes son atendidos de manera inmediata por el personal para satisfacer sus necesidades.		X
5.3 Política de la calidad	El gerente se asegura de que los objetivos y políticas de calidad cumplen con los requisitos y son asignadas las funciones en los niveles pertinentes dentro de la cooperativa		X
5.4 Planificación	El Gerente se asegura de que se mantiene la calidad cuando se planifica e implementan cambios en las actividades de la cooperativa		X
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	El Gerente establece las responsabilidades y autoridades de la cooperativa y estas son comunicadas debidamente a sus colaboradores.		X
5.5.2 Representante de la dirección	El Gerente designa a un encargado para que establezca, mantenga e informe los procedimientos necesarios para el sistema de gestión de calidad y la mejora continua		X
5.5.3 Comunicación interna	Qué sistemas de comunicación utiliza el Gerente para comunicar a sus colaboradores las decisiones que se toman: <u>Reuniones</u>	X	

	Correos Electrónicos Buzón de Sugerencias Cartelera		
5.6 Revisión por la dirección	La Gerencia de la Cooperativa efectúa revisiones de las actividades que se realizan en cuanto al servicio al cliente de acuerdo a intervalos planificados o de manera sorpresiva.		X
5.7 Resultados de la revisión	Estas revisiones se efectúan con el fin de mejorar los servicios con relación a los requisitos del cliente y proveer de los recursos necesarios para su realización	X	
6. GESTION DE LOS RECURSOS			
6.1 Provisión de recursos	Se determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mejorar el sistema de gestión y de esta manea aumentar la satisfacción del cliente.	X	
6.2 Recursos humanos	Al contratar a sus colaboradores toma en cuenta su educación, formación, habilidades, y experiencia.	X	
6.2.1 Generalidades			
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	Por qué medio se asegura de que los colaboradores que trabajan en la Cooperativa son conscientes de la aptitud e importancia de sus actividades. Evaluaciones periódicas <u>Títulos Adquiridos</u> Experiencias de Trabajos anteriores	X	
6.3 Infraestructura	El Gerente de la cooperativa determina, proporciona, mantiene la infraestructura (Edificio) apropiados para el servicio a los socios. La Cooperativa posee equipos se software, Hardware y servicios de información para la atención a los socios.		X X
6.4 Ambiente de trabajo	La Cooperativa cuenta con el ambiente de trabajo necesario para la atención al cliente, es decir factores físicos, ambientales y de otro tipo como el ruido, la temperatura, la humedad la iluminación, etc.	X	
7 REALIZACION DEL SERVICIO			

7.1 Planificación de la realización del servicio	Estas actividades son verificadas, validadas y se realizan seguimientos, mediciones, inspecciones para que sean aceptadas por los socios.	X	
7.2 Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	El Gerente toma en cuenta las especificaciones del cliente para su servicio o producto financiero por medio de: Página web Llamadas telefónicas Interacción colaborador-socio Buzón de sugerencias y quejas		X
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	El gerente establece las responsabilidades a sus colaboradores para la revisión, verificación, validación para cada etapa de las actividades que se realizan en la cooperativa.	X	
7.2.3 Comunicación con el cliente	El Gerente implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes sobre, Información de los servicios que ofrece, Consultas, contratos, Retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.		X
7.3 Diseño y desarrollo			
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	La cooperativa proporciona la información necesaria sobre las características de los productos y servicios financieros que ofrece para prestación del servicio.	X	
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	El Gerente determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos y la información necesaria de los productos y servicios que ofrece.		X
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	El Gerente controla los resultados del diseño y desarrollo el cual debe cumplir con los requisitos y la entrega la información para la prestación del servicio.		X
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	El Gerente revisa el diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados del mismo para cumplir con los requisitos.	X	
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	Realiza verificaciones de acuerdo a la planificación para ver si cumplen con los requisitos.		X

7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	El Gerente realiza validaciones de los servicios o productos financieros antes de ser entregados al socio y poder satisfacer sus requerimientos.		X
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	El Gerente comunica a sus colaboradores sobre los cambios realizados en los procedimientos de las actividades que se realizan en la entidad antes de ser entregados a los socios.		X
7.4 Compras			
7.4.1 Proceso de compras	El Gerente se asegura que todos los productos y servicios comprados o subcontratados cumplen con todos los requisitos especificados por el mismo.	X	
7.4.2 Información de las compras	El Gerente especifica las características de los productos a adquirir ya sea por medio de pedidos o contratos para evitar las compras erróneas.	X	
7.4.3 Verificación de los productos comprados	El Gerente establece e implementa la inspección u otras actividades para verificar si el producto entregado por el proveedor cumple con los requisitos de compra especificados por la cooperativa.	X	
7.5 Prestación del servicio			
7.5.1 Control de la prestación del servicio	El Gerente planifica y controla la prestación del servicio, es decir: Disponibilidad de información de los productos y servicios. Uso de equipo apropiado.	X	
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio	El Gerente valida los servicios prestados mediante el seguimiento o medición para evitar que las deficiencias del servicio se encuentren cuando el producto o servicio financiero ya fue entregado al socio.		X
7.5.3 Propiedad del cliente	El Gerente de la Cooperativa cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su cuidado y esta identifica, verifica, protege y salvaguarda los mismos.	X	
8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA			
8.1 Generalidades			
8.2 Seguimiento y medición			

8.2.1 Satisfacción del cliente	El Gerente de la Cooperativa se encargara de medir y analizar periódicamente el seguimiento de la información concerniente a la percepción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos y necesidades por medio de: Encuestas de satisfacción al cliente Datos del cliente en cuanto a la calidad del servicio entregado. Encuestas de opinión del usuario Informes de los agentes asignados		X
8.2.2 Auditoria interna	El Gerente de la Cooperativa realiza auditorías de manera periódica para verificar si el sistema de gestión de calidad cumple con las disposiciones planificadas, con la norma ISO 9001-2008 y si se está llevando de manera eficaz Estos resultados de las auditorias son entregados a la Gerencia de la cooperativa y la misma toma medidas correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas para su mejora continua.	X	X
8.2.3 Seguimiento y medición de los servicios	El Gerente aplica los métodos necesarios para realizar el correcto seguimiento, medición de los procesos y si no se están cumpliendo se toman medidas correctivas con el fin de asegurar la conformidad de los servicios.		X
8.2.4 Control del producto no conforme	El Gerente de la Cooperativa asegura y determina los debidos controles, responsabilidades, autoridades para tratar que el producto o servicio financiero no conforme sea corregido		X
8.3 Análisis de datos	El Gerente recopila y analiza la base de datos para evidenciar que se está llevando con eficacia el sistema de gestión interna y de esta manera evaluar donde se debe realizar la mejora continua		X
8.4 Mejora			
8.4.1 Mejora continua	El Gerente toma en cuenta los resultados de auditorías, análisis de datos, para la mejora continua con eficacia.	X	

8.4.2 Acción correctiva	El Gerente toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de prevenir que vuelvan a ocurrir.		X
8.4.3 Acción preventiva	El Gerente establece e implementa las acciones necesarias para eliminar las no conformidades para evitar que vuelva a ocurrir.		X
TOTAL:		18	27
PORCENTAJE:			
Positivo:	18	40%	
Negativo:	27	60%	
Total:	<u>45</u>	<u>100%</u>	

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

Se puede determinar que la Cooperativa tiene un porcentaje de cumplimiento de la Norma del 40% ya que no aplica de manera adecuada el Sistema de Gestión de calidad en sus actividades por lo que es necesario que implemente para ofrecer servicios de calidad a los socios.

3.5.2 Resultado de la encuesta a los socios

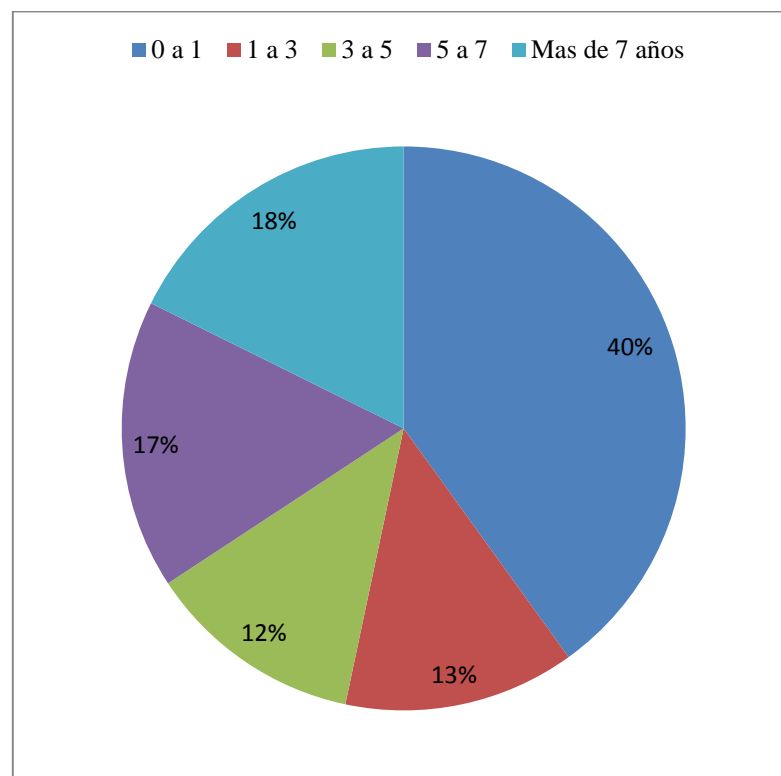
ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

1. ¿Cuántos años es socio/a de la COAC Fernando Daquilema?

Tabla 4: Pregunta 1. Años de Socio de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Años	Frecuencia	%
0 a 1	145	40,06
1 a 3	48	13,26
3 a 5	45	12,43
5 a 7	60	16,57
Más de 7 años	64	17,68
Total	362	100

Gráfico 10: Pregunta 1. Años de Socio de la COAC Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

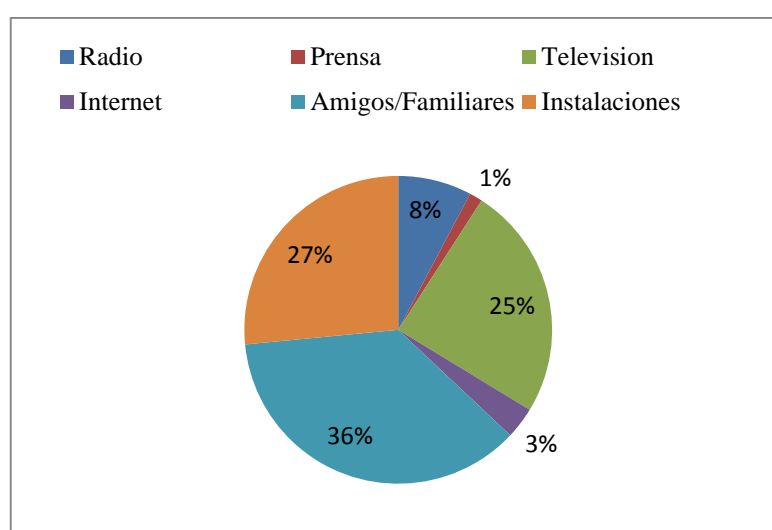
Podemos determinar que la Cooperativa tiene socios de menos de un año el 40%, de 1 a 3 años el 13%, de 3 a 5 años el 12%, de 5 a 7 años el 17% y de más de 7 años el 18% ya que la cooperativa así como ha adquirido nuevos clientes también hay socios que ya no dan movimiento a su cuenta por diversas razones como por ejemplo la falta de atención al cliente, la falta de espacio en la misma, etc.

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Cooperativa?

Tabla 5: Pregunta 2. Medios de publicidad de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Medios	Frecuencia	%
Radio	28	7,73
Prensa	5	1,38
Televisión	89	24,59
Internet	12	3,31
Amigos/Familiares	132	36,46
Instalaciones	96	26,52
Total	362	100

Gráfico 11: Pregunta 2. Medios de Publicidad de la COAC Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

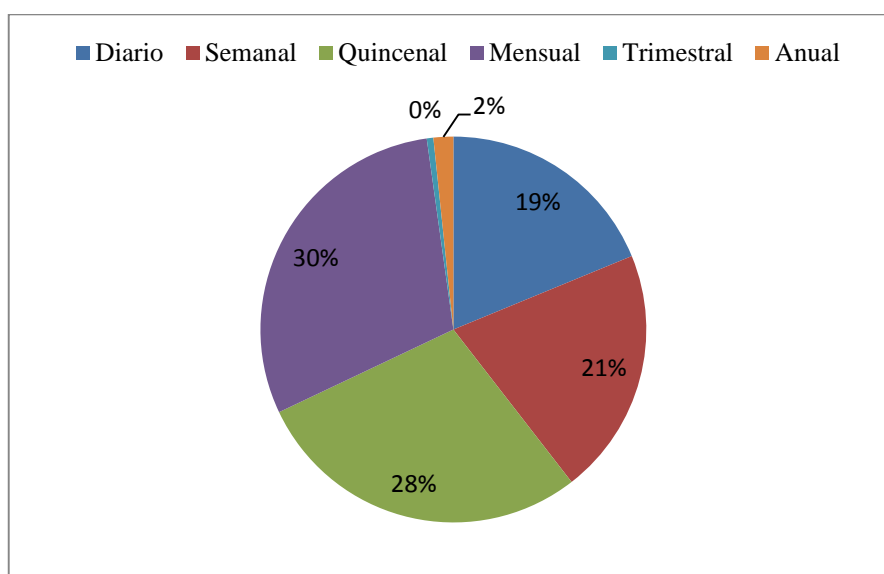
Según lo encuestado se determinó que el 36% de los socios acudió a la cooperativa a abrir su cuenta por recomendación de sus amigos y familiares, el 27% fueron a las instalaciones por su cuenta, el 25%, el 8% y el 3% la vieron por la televisión, el radio y la prensa en las propagandas que realiza para su publicidad para de esta manera dar a conocer en los mercados financieros los productos y servicios financieros que ofrecen.

3. ¿Con que frecuencia visita la Cooperativa?

Tabla 6: Pregunta 3. Frecuencia del Socio a la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Alternativas	Frecuencia	%
Diario	68	18,78
Semanal	75	20,72
Quincenal	103	28,45
Mensual	108	29,83
Trimestral	2	0,55
Anual	6	1,66
Total	362	100

Gráfico 12: Pregunta 3. Frecuencia del Socio a la COAC Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

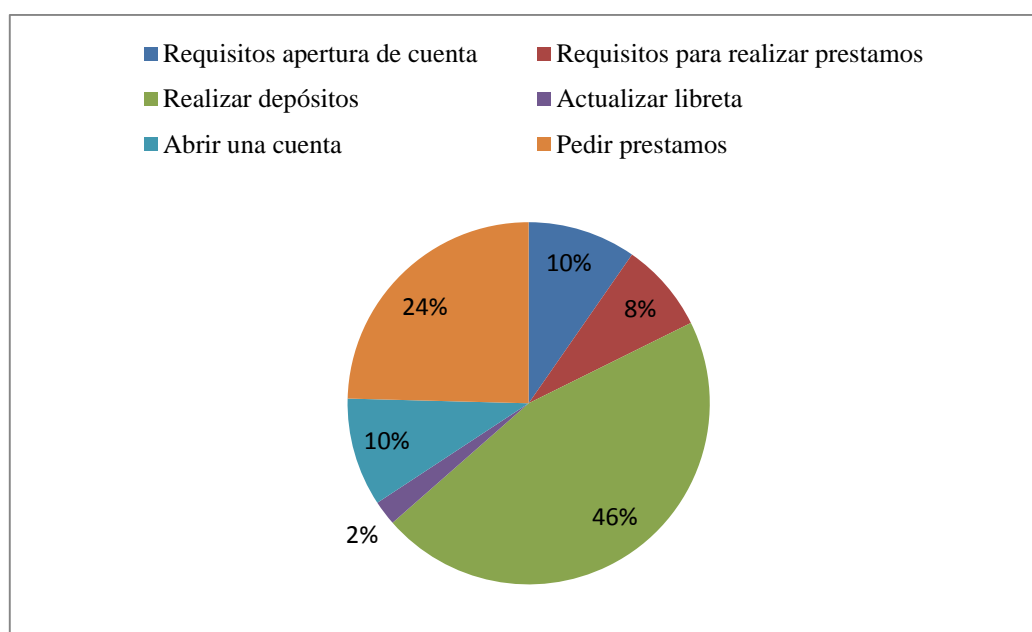
Se pudo determinar que el 30% de los socios visita mensualmente a la cooperativa para el retiro del cobro de sus sueldos y bono de desarrollo humano, el 28% visita quincenalmente para el cobro de sueldos, el 21% lo hace semanalmente para realizar depósitos, el 19% y el 2% lo realiza para realizar inversiones a plazo fijo.

4. ¿Cuál fue la razón de su visita a la COAC Fernando Daquilema?

Tabla 7: Pregunta 4. Visita del Socio a la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Razón	Frecuencia	%
Requisitos apertura de cuenta	35	9,67
Requisitos para realizar prestamos	29	8,01
Realizar depósitos	166	45,86
Actualizar libreta	8	2,21
Abrir una cuenta	35	9,67
Pedir prestamos	89	24,59
Total	362	100

Gráfico 13: Pregunta 4. Visita del Socio a la COAC Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

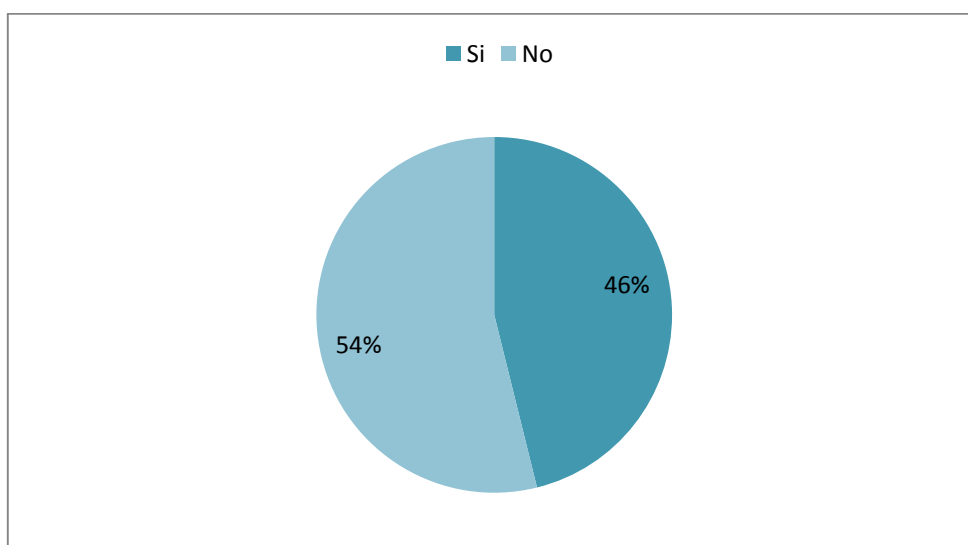
Se pudo determinar que los socios visitan las instalaciones, el 46% para realizar los depósitos por los préstamos recibidos de la cooperativa, el 24% para pedir préstamos para satisfacer sus necesidades urgentes (Compra de animales, terrenos, alimentos, semillas, etc.), el 10% para pedir los requisitos para abrir cuentas para pedir préstamos el 8%, y el 2% para actualizar la libreta que no daban movimiento por más de seis meses.

5. ¿En la gestión que usted realizó, el personal que le atendió está capacitado y resolvió sus necesidades?

Tabla 8: Pregunta 5. Capacidad del personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Capacidad	Frecuencia	%
Si	167	46,13
No	195	53,87
Total	362	100

Gráfico 14: Pregunta 5. Capacidad del personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

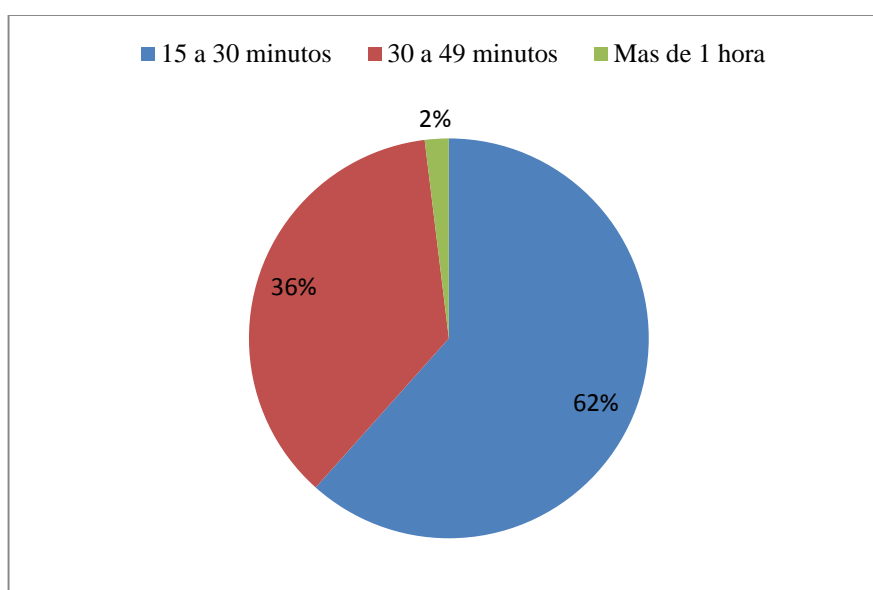
En la pregunta realizada se determinó que el 54% de las respuestas es positivo al mencionar que los colaboradores de la cooperativa están capacitados y cumplen con los requisitos para realizar las actividades asignadas (Créditos, información, Apertura de cuentas, etc.), mientras que el 46% con una mínima diferencia acoto que algunos colaboradores no deben ocupar esos cargos porque no están capacitados o no tiene la experiencia suficiente para poder desempeñar las funciones asignadas.

6. ¿Aproximadamente cuantos minutos espero para ser atendido

Tabla 9: Pregunta 6. Tiempo de espera del socio en la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Tiempo	Frecuencia	%
15 a 30 minutos	223	61,60
30 a 49 minutos	132	36,46
Más de 1 hora	7	1,93
Total	362	100

Gráfico 15: Pregunta 6. Tiempo de espera de socio en la Cooperativa Daquilema Ltda.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

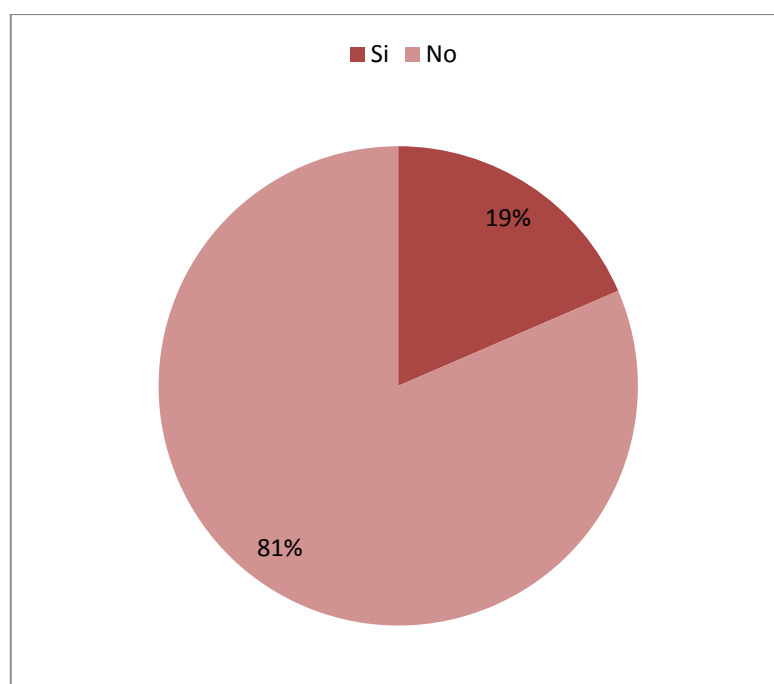
Se determinó que el 62% de los socios han esperado un tiempo de 15 a 30 minutos para ser atendidos en sus requerimientos y han mencionado que es un tiempo justificable ya que hay mucha gente, mientras que el 36% no está de acuerdo por dicen que se demoran mucho en los tramites (Cajas, Créditos) que realizan y no son atendidos de forma inmediata, y el 2% dijo que el servicio es pésimo y hacen perder el tiempo esperando y no pueden realizar otras funciones.

7. ¿Piensa que es el adecuado?

Tabla 10: Pregunta 7. Conformidad en el tiempo de espera por el socio en la cooperativa.

Espera	Frecuencia	%
Si	67	18,51
No	295	81,49
Total	362	100

Gráfico 16: Pregunta 7. Conformidad en el tiempo de espera por el socio.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

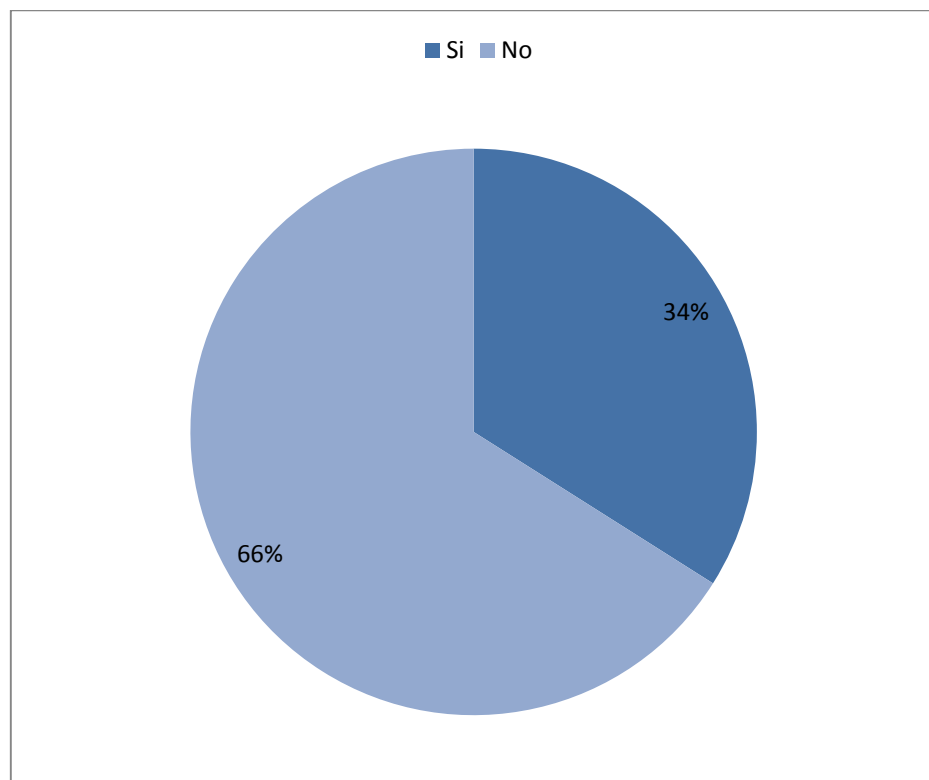
Como se mencionó anterior mente el 81% de los socios se quejaron de la demora en los trámites que realizan en la cooperativa y mencionaron que deben mejorar en ese sentido, mientras que el 19% acoto que el tiempo esperado si era el adecuado.

8. ¿Cuándo usted ingresa a la Cooperativa siente comodidad?

Tabla 11: Pregunta 8. Comodidad del socio en la COAC Fernando Daquilema Ltda.

Comodidad	Frecuencia	%
Si	123	33,98
No	239	66,02
Total	362	100

Gráfico 17: Pregunta 8. Comodidad del socio en la COAC Fernando Daquilema Ltda.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

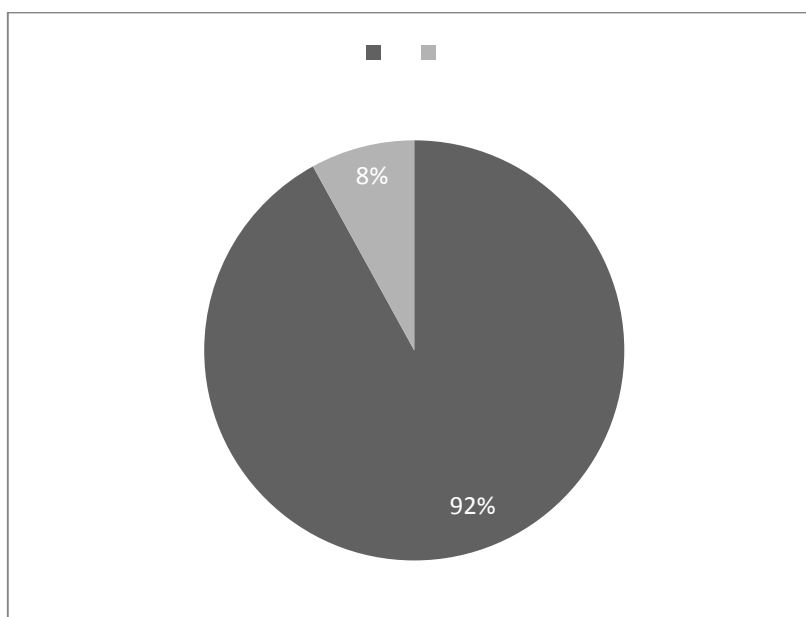
Se determinó que el 66% de los socios no están de acuerdo con el espacio y la distribución de la cooperativa porque mencionaron que es muy pequeña para la atención a todas las personas que la visitan y es muy incómodo, mientras que el 34% de los socios dijeron que estaba bien que no les importaba el espacio ya que visitan la cooperativa en horas en las que no hay mucha concurrencia.

9. ¿Existe cordialidad por parte del personal de la cooperativa cuando usted es atendido?

Tabla 12: Pregunta 9. Cordialidad del personal de la cooperativa hacia el socio

Cordialidad	Frecuencia	%
Si	333	91,99
No	29	8,01
Total	362	100

Gráfico 18: Pregunta 9. Cordialidad del personal de la cooperativa hacia el socio.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

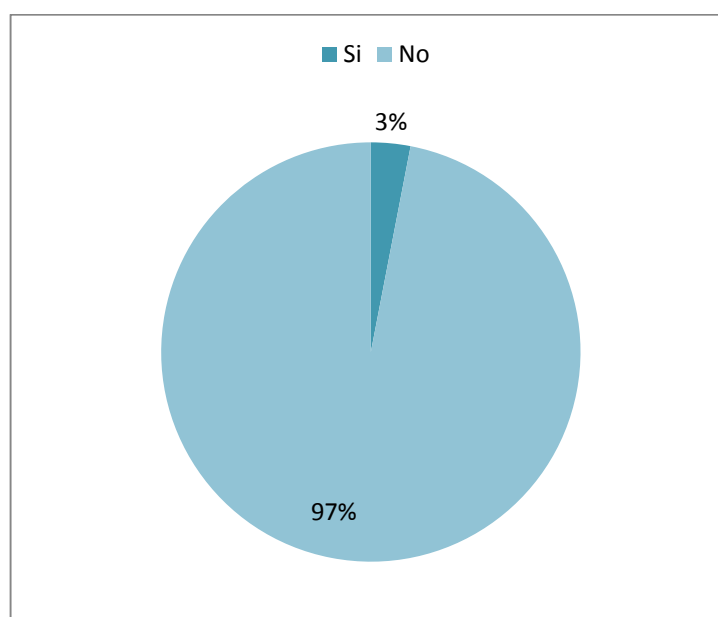
En la pregunta realizada el 92% de los socios mencionaron que si existe cordialidad por parte del personal de la cooperativa cuando piden información o realizan los tramites, mientras que el 8% dijo que no todos son cordiales cuando brindan el servicio ya que algunos colaboradores de la cooperativa no tienen paciencia para explicar los requisitos para abrir cuentas, créditos y solo les dan un papel por eso no están conformes.

10. ¿Ha utilizado algún medio electrónico de la Cooperativa para hacer sus retiros y consultas?

Tabla 13: Pregunta 10. Utilización de los medios electrónicos por parte del socio.

Medio Electrónico	Frecuencia	%
Si	11	3,04
No	351	96,96
Total	362	100

Gráfico 19: Pregunta 10. Utilización de los medios electrónicos por parte del socio.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

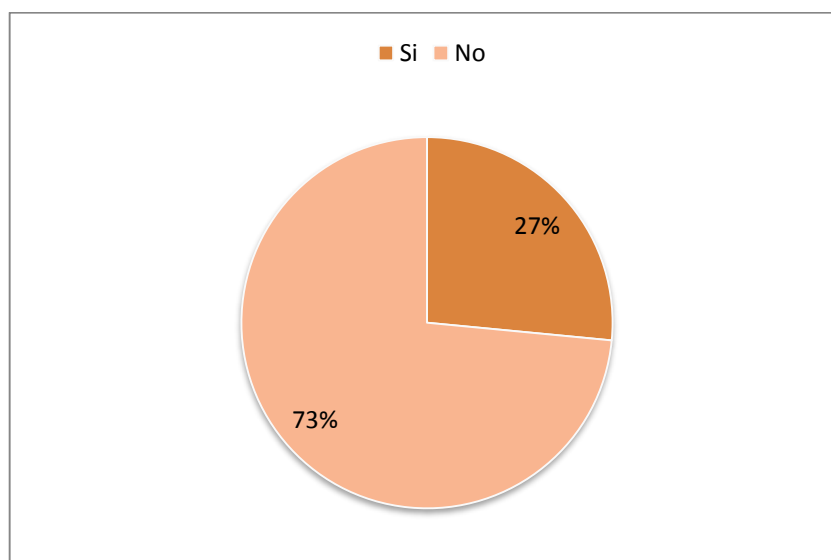
En cuanto a la utilización de medios electrónicos se determinó que el 97% no ha utilizado ningún medio electrónico de la cooperativa ya que no saben manejar la tecnología y en otros casos no tenían conocimiento que la cooperativa cuenta con la página web, el Daquimovil y Daquionline, y el 3% dijo que si realiza sus consultas por medio de la página de la cooperativa.

11. ¿El personal de la Cooperativa le brinda información necesaria y suficiente de los servicios y productos financieros que ofrece?

Tabla 14: Pregunta 11. Información a los socios de los servicios y productos financieros.

Información	Frecuencia	%
Si	96	26,52
No	266	73,48
Total	362	100

Gráfico 20: Pregunta 11. Información a los socios de los servicios y productos financieros.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

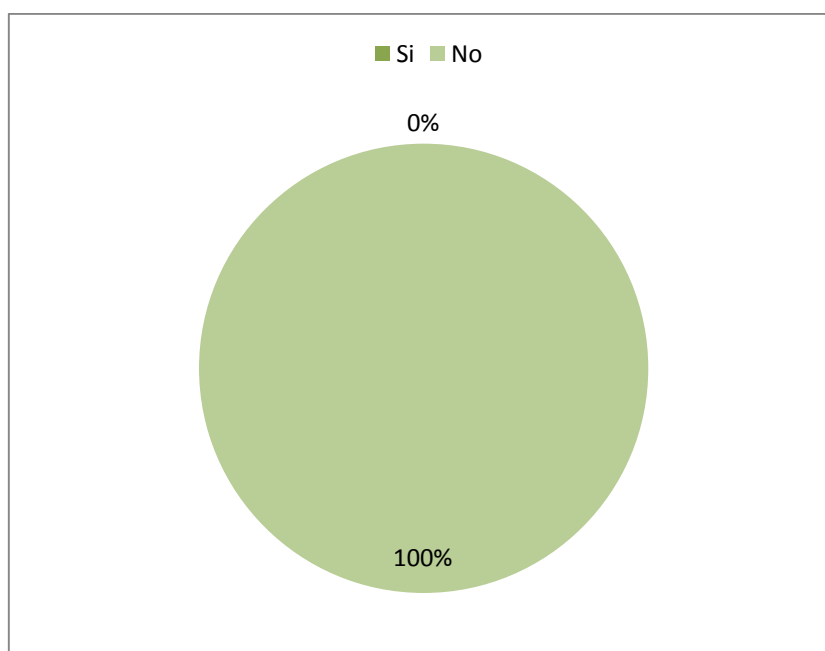
Se determinó que el 73% de los socios no han recibido información suficiente por parte del personal de la cooperativa y no tienen conocimiento de todos los servicios que ofrecen además de los que ya se realizan a diario (Caja, Créditos, inversiones, etc.), mientras que el 27% mencionaron que si acceden a esta información por medio del personal en algunos casos y en otros por información de sus familiares y amigos.

12. ¿Si usted desea realizar alguna queja o reclamo la Cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias?

Tabla 15: Pregunta 12. Posee Buzón de sugerencias para sus reclamos y quejas.

Buzón de Sugerencias	Frecuencia	%
Si	0	0,00
No	362	100,00
Total	362	100

Gráfico 21: Pregunta 12. Posee Buzón de sugerencias para sus reclamos y quejas.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

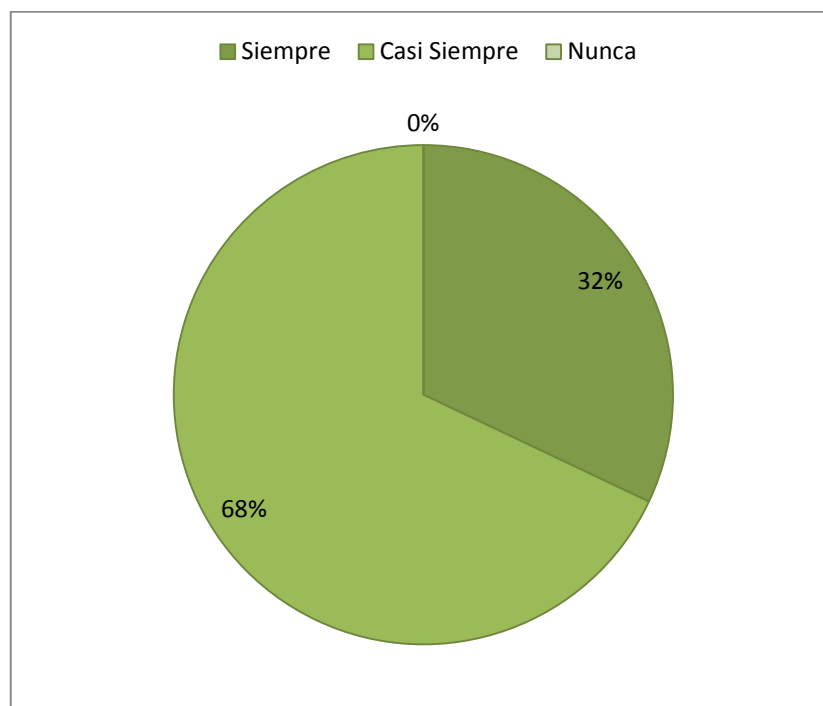
El 100% de los socios afirmó que la Cooperativa no cuenta con un buzón de sugerencias por tal motivo el gerente no se informa de las irregularidades que hay en el servicio hacia los socios, por ello manifestaron que sería bueno la aplicación de un buzón para poder emitir sus quejas que sean tomadas en cuenta para mejorar el servicio.

13. ¿Sus requerimientos son atendidos de forma inmediata por parte del personal de la Cooperativa?

Tabla 16: Pregunta 13. Atención del personal a los requerimientos de los socios.

Requerimientos	Frecuencia	%
Siempre	116	32,04
Casi Siempre	246	67,96
Nunca	0	0,00
Total	362	100

Gráfico 22: Pregunta 13. Atención del personal a los requerimientos de los socios.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

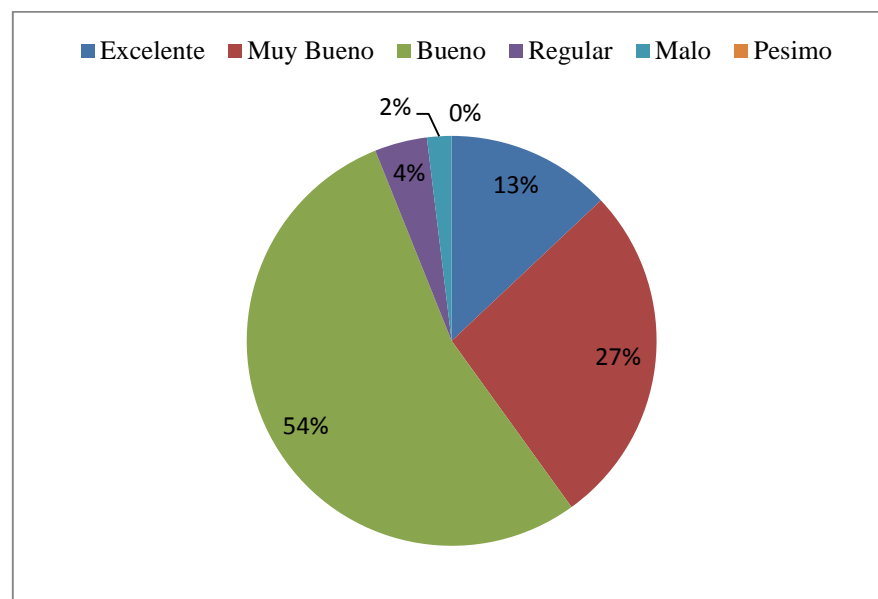
En esta pregunta los el 68% de los socios manifestaron que casi siempre son resueltos de forma inmediata sus requerimientos por que se demoran mucho en atenderlos y a veces salen con la misma duda, mientras que el 32% dijeron que estaban de acuerdo con el servicio recibido.

14. ¿Cómo califica el servicio recibido?

Tabla 17: Pregunta 14. Calificación del servicio prestado al personal de la cooperativa.

Alternativas	Frecuencia	%
Excelente	47	12,98
Muy Bueno	98	27,07
Bueno	195	53,87
Regular	15	4,14
Malo	7	1,93
Pésimo	0	0,00
Total	362	100

Gráfico 23: Pregunta 14. Calificación del servicio prestado al personal de la cooperativa.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

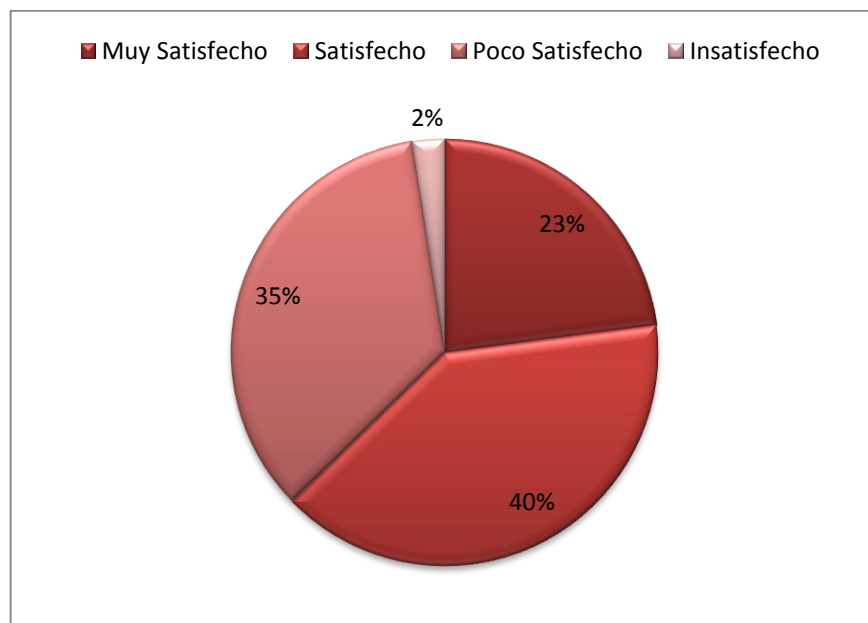
Se determinó que el 54% de los socios califica al servicio recibido como bueno lo cual es algo contradictorio para la cooperativa ya que puede perder socios, el 27% menciona que el servicio era muy bueno y no tiene por qué cambiar nada, el 13% dijo que el servicio que recibían era excelente, el 4% y 2% dijeron que el servicio es regular y malo que deben mejorarlo para regresar.

15. ¿Está satisfecho con el servicio recibido?

Tabla 18: Pregunta 15. Satisfacción del socio por el servicio recibido.

Satisfacción	Frecuencia	%
Muy Satisfecho	83	22,93
Satisfecho	144	39,78
Poco Satisfecho	126	34,81
Insatisfecho	9	2,49
Total	362	100

Gráfico 24: Pregunta 15. Satisfacción del socio por el servicio.



Fuente: Encuesta socios COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

El 40% de los socios menciona que está satisfecho con el servicio que recibió por parte del personal, el 35% dijo que está poco satisfecho ya que no resuelven todas las inquietudes que tienen sobre los servicios financieros que ofrece la cooperativa, el 23% indicaron que están muy satisfechos con los servicios que les entregan, y el 2% menciona que está insatisfecho y esto no es bueno ya que la cooperativa debe satisfacer todas las necesidades de los socios para atraer más clientes y seguir creciendo.

3.5.3 Resultado de la encuesta a los colaboradores

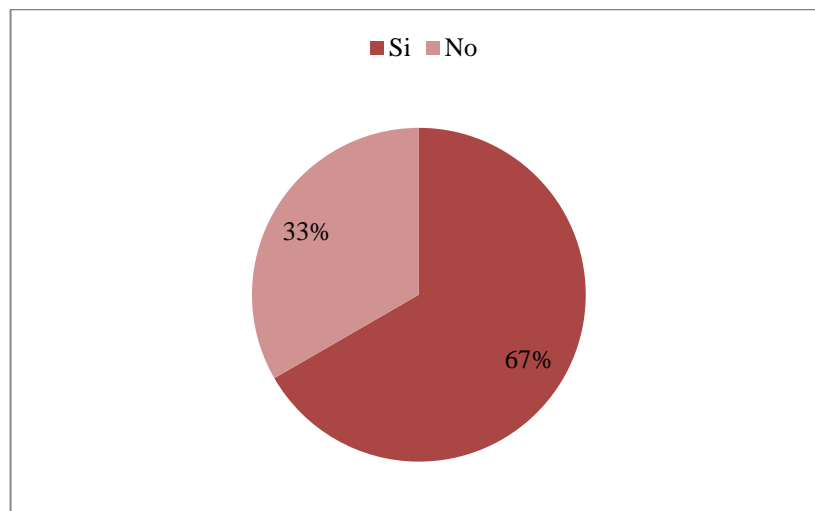
ENCUESTA A LOS EMPLEADOS DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

1. ¿La cooperativa cuenta con procesos definidos y tienen establecidos objetivos y políticas?

Tabla 19: Pregunta 1. Proceso definidos y políticas.

Procesos	Frecuencia	%
Si	6	66,67
No	3	33,33
Total	9	100,00

Gráfico 25: Pregunta 1. Proceso definidos y políticas.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

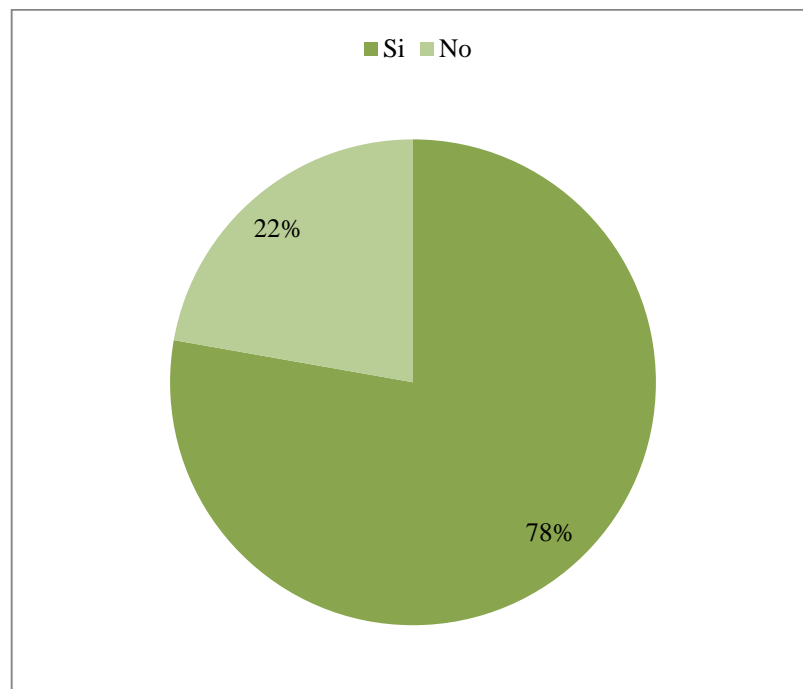
El grafico demuestra que la Cooperativa si tiene establecido en el 67% los objetivos y políticas pero el 33% demuestra que no se aplican adecuadamente en las actividades los mismos lo que provoca que no todo el personal este cumpliendo con las expectativas y objetivos propuestos.

2. ¿Conoce Ud., todos los procesos que están vinculadas con la función asignada y son aplicados de manera adecuada?

Tabla 20: Pregunta 2. Procesos vinculados con la función asignada.

Aplicación de Procesos	Frecuencia	%
Si	7	77,78
No	2	22,22
Total	9	100,00

Gráfico 26: Pregunta 2. Procesos vinculados con la función asignada.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

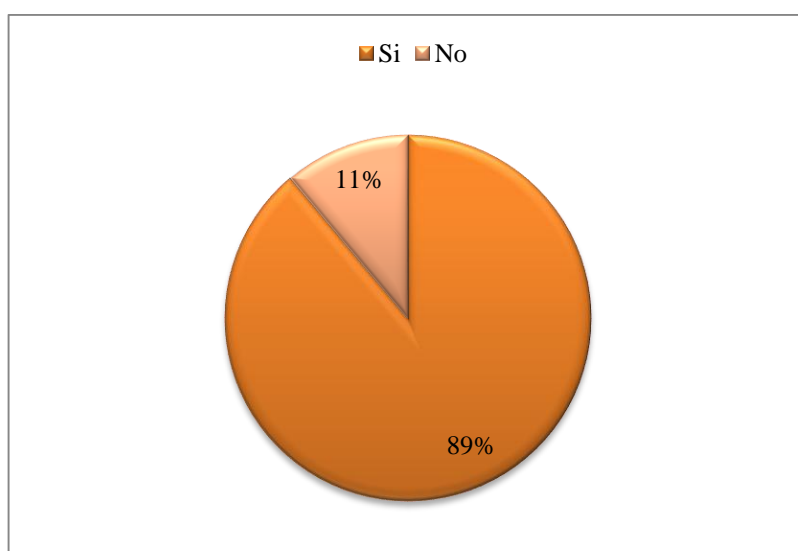
El gráfico demuestra que un 78% de los empleados aplican de manera adecuada los procesos vinculados con sus funciones mientras que un 22% de los colaboradores demuestran que no cumplen a cabalidad con sus funciones ya que no tienen los conocimientos suficientes para las actividades que realizan.

3. ¿La cooperativa cuenta con los respectivos equipos tecnológicos, de oficina para los procesos y servicios prestados?

Tabla 21: Pregunta 3. La cooperativa cuenta con equipos tecnológicos.

Equipo Tecnológico	Frecuencia	%
Si	8	88,89
No	1	11,11
Total	9	100,00

Gráfico 27: Pregunta 3. La cooperativa cuenta con equipos tecnológicos.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

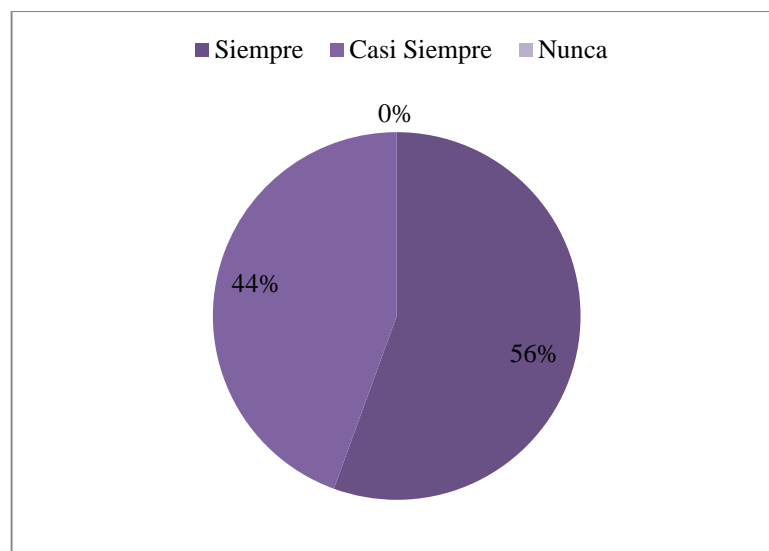
La grafica demuestra que los empleados de la Cooperativa ocupan en un 89% los equipos tecnológicos que poseen mientras que un 11% de los colaboradores no tienen la capacidad o no utilizan de manera adecuada los equipos tecnológicos que tienen a su disposición para prestar los servicios de manera eficiente a los socios de la cooperativa.

4. ¿La cooperativa protege y salvaguarda la información que son propiedad de los socios mientras están siendo utilizados por la Cooperativa?

Tabla 22: Pregunta 4. Protección y salvaguarda de la información.

Protección y Salvaguarda	Frecuencia	%
Siempre	5	55,56
Casi Siempre	4	44,44
Nunca	0	0,00
Total	9	100

Gráfico 28: Pregunta 4. Protección y salvaguarda de la información.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

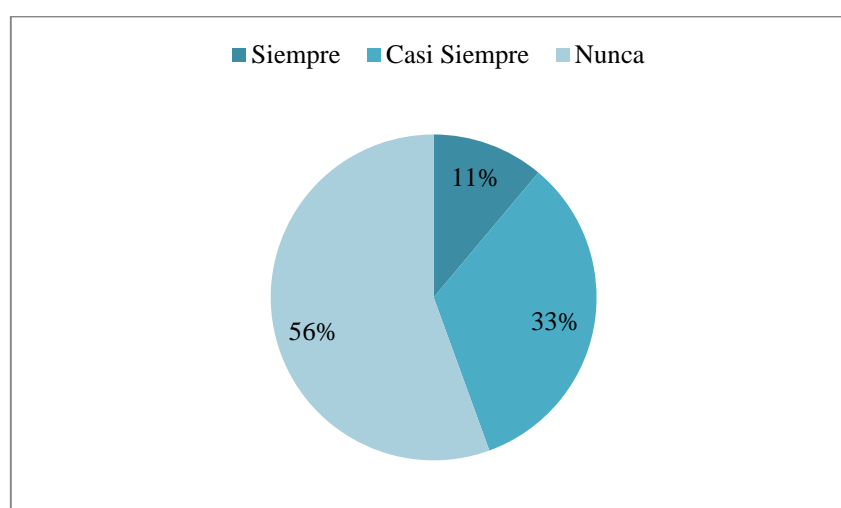
El gráfico demuestra que un 56% de los empleados de la cooperativa protegen y salvaguardan la información entregada por los socios de la misma mientras que el 44% de los colaboradores no tienen cuidado con la información que es otorgada por los socios ya que no lo guardan de manera adecuada y no tiene acceso a información real de los socios ya que no se actualiza constantemente.

5. ¿En la cooperativa existe una cultura de calidad y mejora continua que permita reaccionar oportunamente a los cambios internos y externos?

Tabla 23: Pregunta 5. Cultura de calidad y mejora continúa.

Calidad y Mejora Continua	Frecuencia	%
Siempre	1	11,11
Casi Siempre	3	33,33
Nunca	5	55,56
Total	9	100

Gráfico 29: Pregunta 5. Cultura de calidad y mejora continúa.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

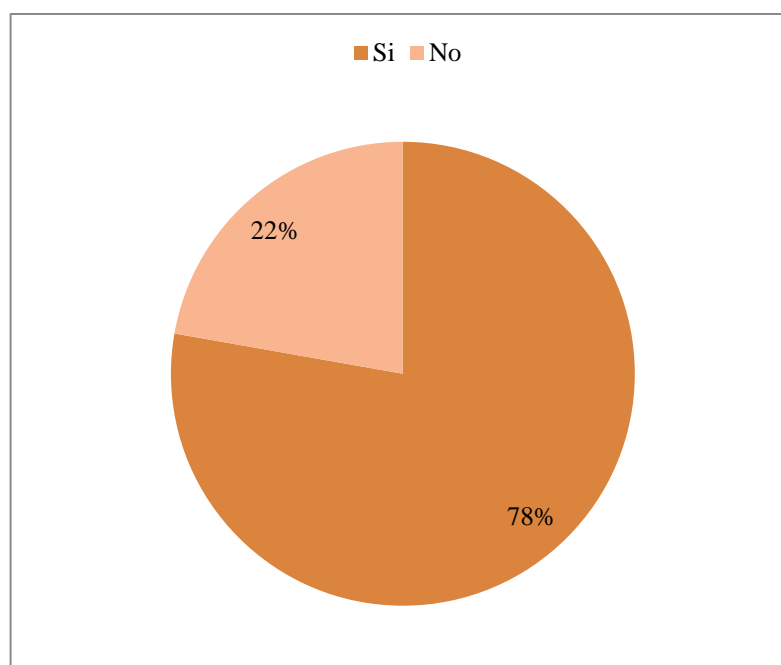
El gráfico demuestra que un 56% de los empleados de la cooperativa no tienen una cultura de calidad y mejora continua ya que no tienen conocimientos sobre la calidad, un 33% demuestra que casi siempre aplican la calidad en los servicios que ofrecen y un 11% que si aplican una cultura de calidad ya que por medio de esto la cooperativa puede mejorar en sus actividades y servicios que prestan encaminándose así a la mejora continua.

6. ¿La Cooperativa tiene manuales de procedimientos?

Tabla 24: Pregunta 6. Manuales de procedimientos.

Manuales	Frecuencia	%
Si	7	77,78
No	2	22,22
Total	9	100,00

Gráfico 30: Pregunta 6. Manuales de procedimientos.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

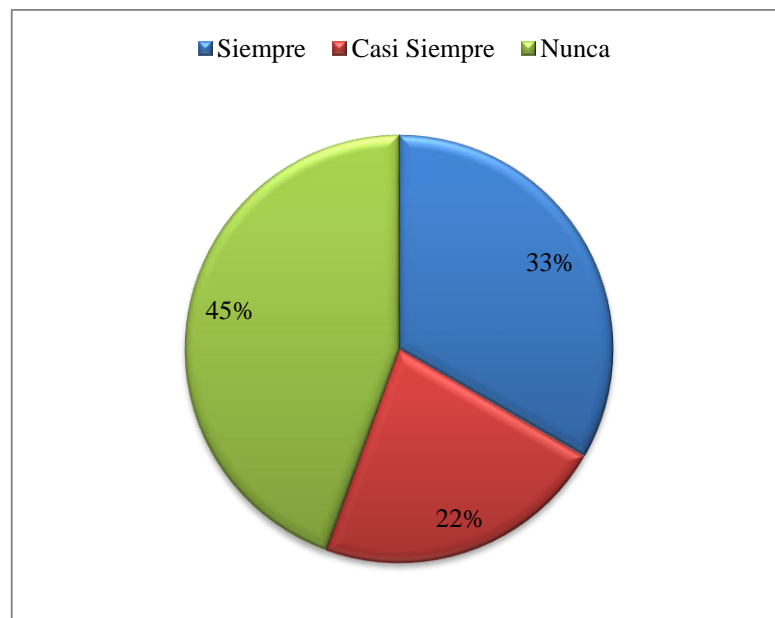
Se puede demostrar que la cooperativa posee manuales de procedimientos en el 78% pero estos no son aplicados de manera adecuada ya que no se ha distribuido a todo el personal por ello el 22% afirma que no existen manuales en la institución esto provoca que los procedimientos no sean realizados de manera eficiente por el personal incumpliendo con las normas de la calidad y evitando la mejora continua.

7. ¿La cooperativa capacita al personal para el buen funcionamiento de sus labores?

Tabla 25: Pregunta 7. Capacitación al personal.

Capacitación al personal	Frecuencia	%
Siempre	3	33,33
Casi Siempre	2	22,22
Nunca	4	44,44
Total	9	100

Gráfico 31: Pregunta 7. Capacitación al personal.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

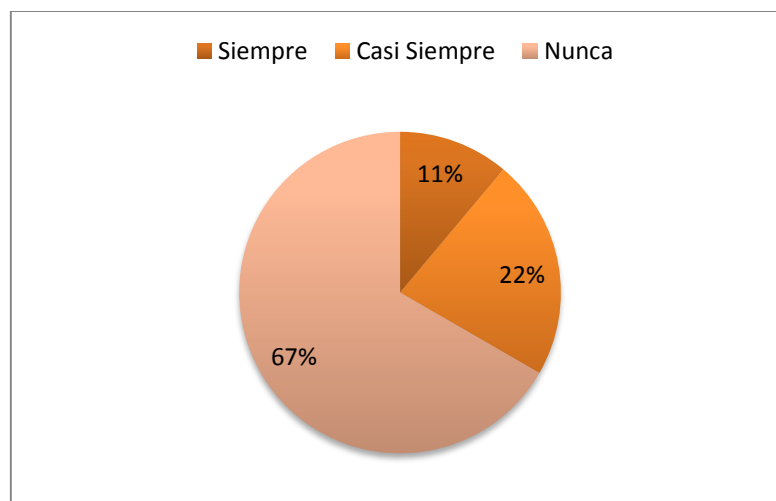
Se ha demostrado que en un 45% no se realizan capacitaciones al personal por lo que no están aptos para desarrollar sus actividades y funciones asignadas de manera adecuada, el 33% a demostrado que si se han capacitado aunque aparte para seguir adquiriendo más conocimientos y desarrollar sus funciones con eficiencia, y el 22% demuestra que casi siempre los capacitan en la cooperativa.

8. ¿El equipo gerencial comunica a sus colaboradores de todos los niveles los cambios y decisiones que se toman?

Tabla 26: Pregunta 8. Comunicación al personal.

Comunicación al personal	Frecuencia	%
Siempre	1	11,11
Casi Siempre	2	22,22
Nunca	6	66,67
Total	9	100

Gráfico 32: Pregunta 8. Comunicación al personal.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

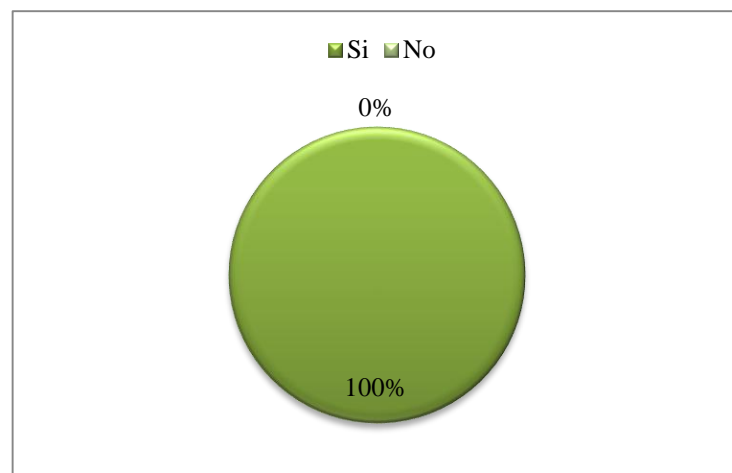
El gráfico demuestra que en el 67% de las decisiones que no se toman no son comunicadas a todo el personal ya que no existe una sala de juntas en la casa matriz, el 22% dice que si son comunicadas las decisiones que toma la dirección de la cooperativa pero es porque los otros colaboradores les comunican mientras que el 11% afirma que siempre le comunican as decisiones tomadas por la gerencia.

9. ¿Existe una adecuada organización y documentación de los registros de los socios?

Tabla 27: Pregunta 9. Documentación de los registros.

Organización	Frecuencia	%
Si	9	100,00
No	0	0,00
Total	9	100,00

Gráfico 33: Pregunta 9. Documentación de los registros.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

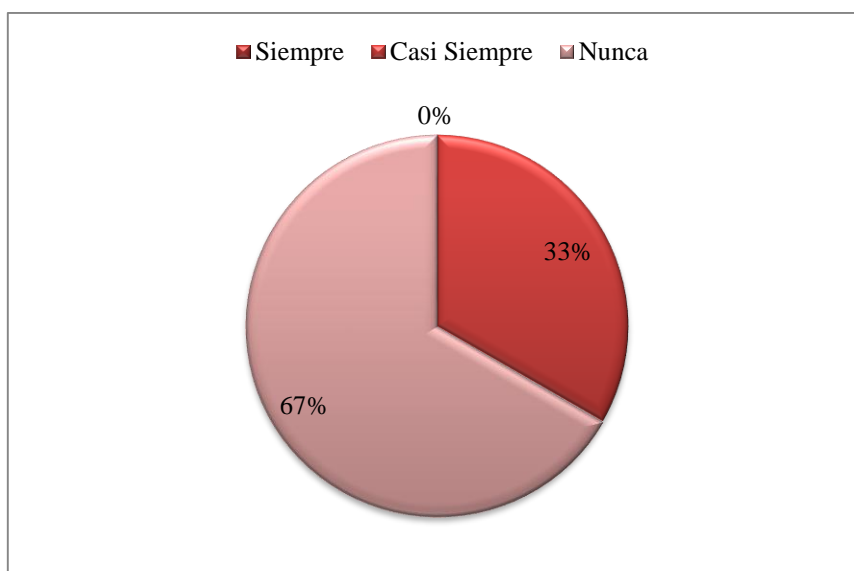
La grafica demuestra que los colaboradores de la cooperativa tienen una adecuada organización y documentación de los registros en un 100% que corresponden a cada uno de las áreas en las que laboran.

10. ¿Son atendidas todas las observaciones, quejas y reclamos de los socios de forma inmediata?

Tabla 28: Pregunta 10. Observaciones, quejas y reclamos.

Quejas y Reclamos	Frecuencia	%
Siempre	0	0,00
Casi Siempre	3	33,33
Nunca	6	66,67
Total	9	100

Gráfico 34: Pregunta 10. Observaciones, quejas y reclamos.



Fuente: Encuesta Empleados COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Interpretación:

El gráfico demuestra que el 67% de las quejas realizadas a la cooperativa no son atendidas por los empleados de la cooperativa ya que no existe un buzón de sugerencias y estas no pueden ser enviadas por escrito, el 33% de las observaciones son atendidas por que los socios se han acercado personalmente al gerente a comunicarle su inquietud por ello ha sido atendido inmediatamente y solucionado su problema.

CAPITULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 “DISEÑO DE UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD BASADO EN LAS NORMAS ISO 9001-2008 PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. (CASA MATRIZ), DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.”

4.2 OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

4.2.1 Generalidades

El objetivo del sistema de gestión de calidad es transmitir todas las políticas de calidad para que la ejecución de todos los procedimientos, funciones y responsabilidades se realicen con calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., y también los requerimientos establecidos en la Norma ISO 9001-2008 para satisfacer de manera inmediata las necesidades y los requerimientos de los clientes internos y externos para de esta manera orientar a la entidad a la mejora continua.

El campo de aplicación del diseño de sistema de gestión de calidad es la COAC Fernando Daquilema Ltda., el mismo que será utilizado como un instrumento de gestión de calidad y una guía para el personal y de esta manera satisfacer todos los requerimientos de los socios.

4.2.2 Alcance

El diseño del modelo de gestión de calidad aplica a todos los niveles de la Cooperativa en cuanto a la prestación de servicios financieros comprometiendo a la entidad al desarrollo y mejora del sistema de acuerdo a lo que establece las Norma ISO 9001-2008.

4.2.3 Referencia normativa

ISO 9000-2008 Sistema de Gestión de Calidad, describe y especifica la terminología.

ISO 9001-2008 contiene los requisitos que han de cumplir los sistemas de la calidad, contractuales o de certificación.

ISO 9000: Son los fundamentos y el vocabulario empleado en la norma ISO 9001. Actualmente en versión 2005.

ISO 9004: Es una directriz para la mejora del desempeño del sistema de gestión de calidad.

4.2.4 Términos y definiciones

Aquí se describirán los términos que se aplicaran en el diseño del modelo de gestión lo que servirá para su posterior revisión y comprensión.

Acciones preventivas.- Son aquellas actividades que dan paso a ejecutar acciones de mejora

Acciones correctivas.- Son aquellas actividades que eliminan las causas que provocan problemas en los procesos.

Auditoria.- Examen crítico, sistemático e independiente, documentado que realiza una persona o un conjunto de personas para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva.

Calidad.- Característica permanente de nuestros servicios para la satisfacción de los clientes.

Cliente.- Persona u organización que requiera de nuestros productos y servicios financieros.

Diseño.- Un proceso para originar una solución conceptual a partir de un requerimiento, y expresarlo de forma que pueda elaborarse un producto o servicio.

Documentos.- Información y su medio de soporte.

Estándares.- Se consideran parámetros dimensiones que se refiere a los procesos, productos y servicios de una organización.

Gestión.- Es un proceso sistemático que nos permite ir cumpliendo las metas de acuerdo a lo planificado.

Manual de calidad.- Se describe todos los elementos que se configuran el sistema de calidad que la organización necesita, para alcanzar los requerimientos de la calidad especificados hacia el cliente.

Mejora continua.- Es una actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir los requisitos.

Procedimientos.- Forma específica para llevar a cabo una actividad o un proceso.

Requisitos.- Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita y obligatoria.

Sistema.- Es un conjunto de elementos con un bien común que se interrelacionan entre sí, formando un todo dinámico.

Sistema de gestión.- Sistemas para establecer la política y los objetivos y enfocado a dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema de gestión de calidad.- Es un conjunto de recursos organizacionales o de infraestructura documental para satisfacer a un cliente por medio de procesos establecidos.

Satisfacción del cliente.- Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos.

4.2.5 Sistema de gestión de calidad

La cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., debe establecer, documentar, implementar y mantener un sistema de gestión de calidad teniendo en cuenta los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001-2008 el cual debe adaptarse a las necesidades y complejidad de las operaciones de la misma para el mejoramiento continuo y el servicio prestado.

4.2.5.1 Requisitos generales

Organización: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Estructura: Edificio Millenium ubicada en las calles Veloz 23-34 intersección Larrea y Colon.

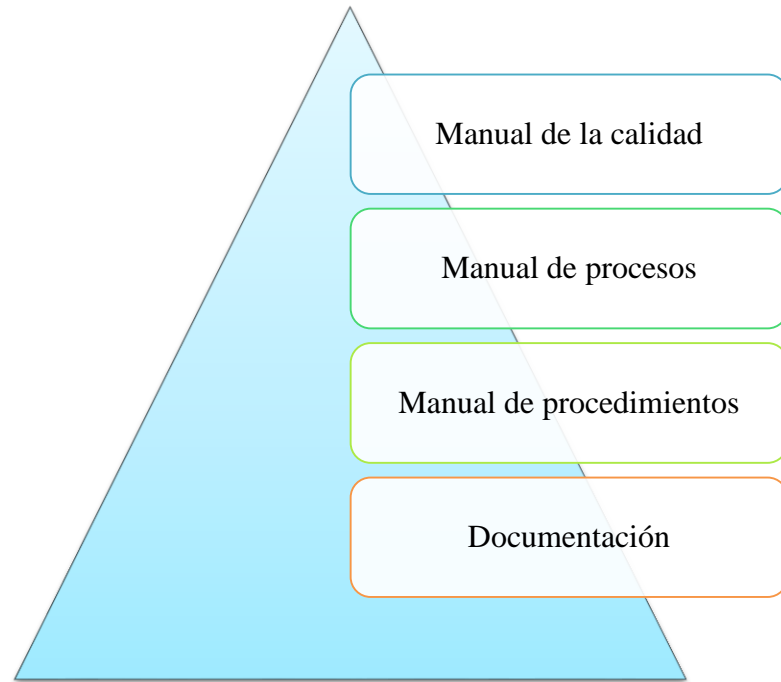
Actividad: De intermediación Financiera.

Norma: ISO 9001-2008

4.2.5.2 Requisitos de documentación

La documentación del sistema de gestión de calidad debe incluir:

Gráfico 35: Documentación del sistema de gestión de calidad



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

- 1. Manual de la calidad.-** El manual de la calidad describe la funcionalidad general del sistema de gestión de calidad ya que es un instrumento de trabajo que sirve como un documento de consulta donde contiene los procesos, responsabilidades y procedimientos generales.
- 2. Manual de procesos.-** Es un conjunto de actividades, interacciones y otros componentes que transforma entradas en salidas que agregan valor a los clientes indicando responsables del proceso en la Cooperativa.
- 3. Manual de procedimientos.-** Es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa.

4. Documentación.- Los documentos que se puede aplicar dentro de la COAC Fernando Daquilema Ltda., son:

- a) Manual de Calidad
- b) Norma ISO 9001-2008
- c) Instructivos
- d) Procedimientos
- e) Registros
- f) Reglamentos
- g) Formatos

4.2.5.2.1 Manual de la calidad

El Manual de la calidad está diseñado de acuerdo a los parámetros del sistema de gestión de calidad, ya que es un documento de soporte y guía para la COAC Fernando Daquilema Ltda., porque contienen la descripción de los procesos específicos para cada una de las actividades que se desarrollan en la organización y por ende el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001-2008.

4.2.5.2.2 Control de los documentos

La COAC Fernando Daquilema Ltda., debe establecer criterios para llevar correctamente los documentos creados en el sistema ya que se pretende establecer procedimientos documentados que definan los controles necesarios para:

- Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.
- Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.
- Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión de los documentos.
- Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.
- Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

Es importante mencionar que en la Cooperativa existen documentos que deben ser aprobados y revisados por el Comité General, entre los que se encuentran el manual de Calidad y todos los documentos normativos internos.

Para ello es necesario realizar un levantamiento de los documentos utilizados para el funcionamiento de las actividades en la misma para la cual se deben jerarquizar los documentos para el mejor control de los mismos.

Tabla 29: Clasificación de la documentación

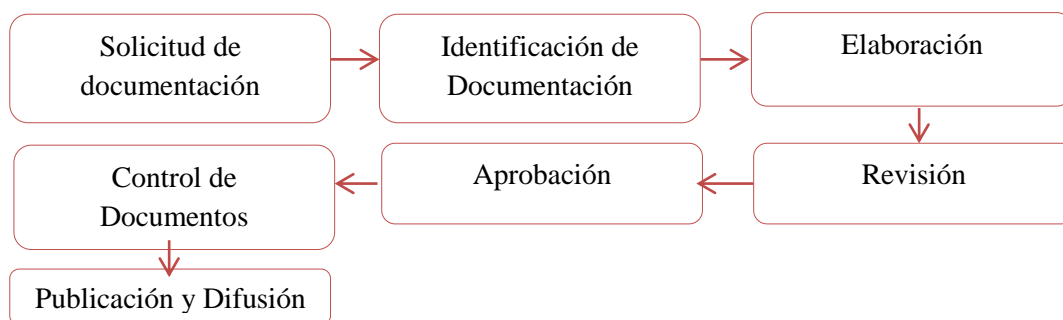
Numeración	Código	Documentación
001	ESTA.	Estatutos
002	MAN.	Manuales
003	PROC.	Procesos
004	REG.	Registros
005	ISTR.	Instructivos
006	REGL.	Reglamentos

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

Estos documentos para ser controlados deben ser registrados en el sistema del listado maestro de documentos en la institución, el mismo que tiene el objetivo de mantener actualizado todos los documentos para su identificación y revisión de manera que cualquier colaborador de la Cooperativa pueda entender claramente los procesos que se llevan en la misma.

Gráfico 36: Pasos para el control de documentos



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

La documentación de la Cooperativa Fernando Daquilema no está bien ya que no existe un adecuado control, de los cambios efectuados en ellos y tampoco existe una adecuada difusión en la institución para que los colaboradores puedan obtener información necesaria cuando la necesiten.


Gráfico 37: Definiciones del control de documentos

Creación o modificación de Documentos	Es el documento por medio del cual el usuario solicita la creación o modificación de los documentos que formaran parte del sistema de gestión de calidad de la Cooperativa.
Solicitud de aprobación de documentos	Es cuando el coordinador de normas solicita la aprobación de los documentos del sistema de gestión de calidad al Comité de coordinación gerencial.
Comité de coordinación gerencial	Está conformado por los Coordinadores de cada una de las áreas de la Cooperativa quienes tienen que aprobar los documentos del sistema de gestión de calidad.
Documento obsoleto	Son documentos que ya no tiene vigencia pues ya han sido modificados para su mejoramiento.
Registro	Es el que proporciona evidencia de que se han ejecutado las actividades.
Formato	Son los formularios utilizados en el desarrollo de las actividades de la Cooperativa.

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana


Tabla 30: Procedimientos para el control de los documentos

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.			
Objetivo: Definir los criterios para el correcto control de Documentos de la Cooperativa.			
Actividades	Responsables		
	Comité Gerencial	Coordinador de Calidad	Usuarios
Creación o modificación de documentos	X		X
Revisión de la creación o modificación de documentos y a la vez informar por sesión o correo electrónico el documento a modificar o crear.		X	
Elaborar la modificación o creación del documento y enviar al responsable de la revisión y aprobación	X		
Realizar la revisión del Documento		X	
Solicitar la aprobación del documento		X	
Revisar los documentos para su publicación	X		
Informar a todos los colaboradores por medio de correo o sesión ordinaria y archivar los documentos controlados		X	X
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> Firma Comité Gerencial Firma Coordinador Calidad </div>			

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

Tabla 31: Formulario de evaluación para el control de documentos

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. FORMULARIO DE CONTROL DE DOCUMENTOS				
	Objetivo: Llevar el registro de todos los documentos en el Sistema de Gestión de Calidad.				
1. Documentos Internos					
Documento	Código	Feh. Apro.	Almacenamiento	Tiempo de Validación	Responsable
2. Documentos Externos					
Documento	Formulario	Requerimiento	Responsable		

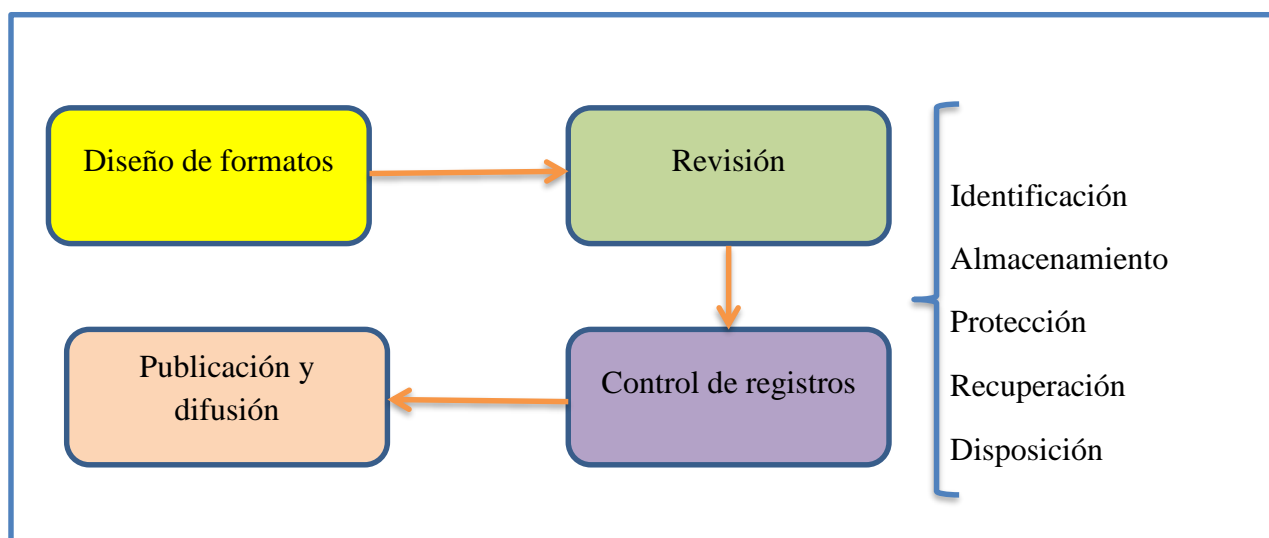
Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.5.2.3 Control de los registros

El sistema de gestión de calidad pretende dentro de la COAC Fernando Daquilema Ltda., es establecer un procedimiento documentado para los registros para definir los controles necesarios los mismos que ayudaran a la identificación, almacenamiento, protección y recuperación de los registros los mismos que deben permanecer legibles, fácilmente identificables y recuperables.

Gráfico 38: Control de los registros



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.6 Responsabilidad de la dirección

La dirección de la COAC Fernando Daquilema Ltda., requiere y apoya la integración del sistema de gestión de calidad para lo cual se establecerá y comunicara a toda la cooperativa lo siguiente:

- a) Deben enfocarse en el servicio que brindan a los socios y tomar en cuenta los requerimientos y sugerencias por medio de buzón de sugerencias, encuestas, etc.
- b) Comunicar al personal de la cooperativa la importancia de satisfacer los requisitos del cliente tanto los legales como los reglamentarios.
- c) La dirección debe establecer la política de calidad.

4.2.7 Enfoque al cliente

La dirección debe asegurarse que los requerimientos de los socios se determinan y cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del mismo ya que es el factor principal y la razón de ser de la cooperativa. La dirección de la COAC Fernando Daquilema Ltda., debe asegurarse de que esta es adecuada al propósito de la cooperativa incluyendo un compromiso para cumplir con los requisitos de establecer y revisar los

objetivos de la calidad, también deberá revisar periódicamente para su continua adecuación para la mejora continua.

4.2.8 Política de calidad

El compromiso fundamental de la cooperativa es brindar servicios y productos financieros competitivos y oportunos para satisfacer las necesidades de los socios, con el personal capacitado y el uso de tecnología adecuada para el cumplimiento de los objetivos con eficiencia y eficacia a través de la mejora continua de los procesos. Esta política de calidad debe ser difundida, estudiada y aplicada por todo el personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda., y revisada periódicamente por la dirección para su adecuación y verificación de cumplimiento de la misma por ello la cooperativa debe:

- a) Contar con personal capacitado y decidido a cumplir con sus responsabilidades.
- b) Personal dispuesto a brindar una correcta atención a los socios y resolver sus inquietudes inmediatamente.
- c) la cooperativa debe tener el compromiso de satisfacer las necesidades y requerimientos de los socios con calidad para la mejora continua en los procesos.

4.2.9 Planificación

4.2.9.1 Objetivos de la calidad

En el sistema de gestión de calidad la Cooperativa Fernando Daquilema debe asegurarse que se están cumpliendo los objetivos de la calidad por todo el personal según lo establecido en las políticas de calidad para la satisfacción de las necesidades de los socios para lo cual se debe tomar en cuenta:

- a) Innovar constantemente los servicios y productos financieros tomando en cuenta las necesidades de los socios.
- b) Capacitar periódicamente al personal de la cooperativa sobre atención al cliente.
- c) Informar a los socios sobre las ofertas de servicios y productos financieros con calidad que la cooperativa está prestando.

4.2.9.2 Planificación del sistema de gestión de calidad

La gerencia de la Cooperativa debe asegurar que el sistema de gestión de calidad está cumpliendo con los requisitos generales, objetivos de la calidad y la integridad del sistema luego a haberse implementado los cambios tomando en cuenta lo siguiente:

- a) Las necesidades y requerimientos de los socios.
- b) Proveer los recursos necesarios con el fin de satisfacer las necesidades de los socios.
- c) Analizar la satisfacción de las necesidades de los socios por medio de encuestas de satisfacción para la mejora continua de los servicios prestados.

4.2.10 Responsabilidad, autoridad y comunicación

4.2.10.1 Responsabilidad y autoridad

La dirección de la cooperativa define las responsabilidades en el organigrama funcional tomando en cuenta las capacidades y habilidades del personal el cual es comunicado formalmente a todo el personal. Además el concejo Administrativo de la cooperativa controlara y direccionara e cumplimiento del sistema de gestión de calidad en cuanto a la satisfacción de las necesidades de los socios.

4.2.10.2 Representante de la dirección

La gerencia de la cooperativa debe designar a una persona que independientemente de otras responsabilidades, debe tener la responsabilidad y autoridad para el cumplimiento del sistema de gestión de calidad y asegurarse de que se implemente, mantenga y promueva los procedimientos necesarios para el sistema, de igual manera informar sobre el desempeño y cualquier necesidad de mejora y promover la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la cooperativa.

4.2.10.3 Comunicación interna

El gerente de la COAC Fernando Dquilema Ltda., debe mantener una buena comunicación con sus colaboradores ya que es fundamental para lograr eficazmente los objetivos dentro de la cooperativa para lo cual podemos mencionar algunas formas como las siguientes:

- Reuniones
- Correos electrónicos
- Memorándums
- Carteleras

Además la política de calidad debe ser comunicada a todo el personal de la entidad de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 32: Sistema de Comunicación

SISTEMA DE COMUNICACIÓN		CARGO	A TRAVES DE
	Nivel Directivo	Asamblea General Consejo de Administración Consejo de Vigilancia	Se informara a través de sesión ordinaria y Extraordinaria de consejo de Administración los días lunes.
	Nivel Ejecutivo	Gerente General Auditoria interna Asistente de Gerencia Asesoría Jurídica Comité de Educación Comité de Cumplimiento Comité de Tecnología Asesor Espiritual Comité de Riesgos Control Interno Administrativo Financiero Gestión social y Proyectos Negocios	Se informara a través de sesión convocada por el Gerente General después de la sesión ordinaria a todo el personal de la cooperativa.
		Talento Humano Contabilidad	Es necesario que todas las personas involucradas tengan conocimiento

	Nivel Operativo	Tesorería	sobre la aplicación de las normas para que lo apliquen de manera adecuada en la Cooperativa y de esta manera lograr los objetivos planteados y la respectiva satisfacción del socio.
		Soporte	
		Desarrollo	
		Mantenimiento y Control	
		Marketing	
		Crédito	
		Investigación y Desarrollo	
		Diseñador Creativo	
		Comunicación	
		Coordinadores Zonales (Sucursales)	

Fuente: Información proporcionado por la COAC Fernando Daquilema

Elaborado por: Verónica Cabadiana

4.2.11 Revisión por la dirección

4.2.11.1 Generalidades

En el sistema de gestión de calidad la gerencia revisa a intervalos planificados para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua, estas revisiones incluyen las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de calidad que ayuden al desarrollo de la cooperativa.

Los temas que deben ser sometidos a revisión son:

- a) Resultados de auditorias
- b) Políticas de calidad
- c) conformidad de servicios
- d) políticas de calidad
- e) Práctica de procesos
- f) retroalimentación de los socios
- g) recomendaciones de mejora

Las revisiones por la dirección se realizarán según los procedimientos del sistema de gestión de calidad, una vez que se realicen estas revisiones se emplearán las respectivas acciones preventivas o correctivas los mismos que se reflejarán en los registros de revisión y también se asignarán los recursos necesarios para su aplicación.

4.2.12 Gestión de los recursos

4.2.12.1 Provisión de recursos

La COAC Fernando Daquilema Ltda., determina los recursos y los proporciona con la finalidad de garantizar la implementación y mantención del sistema de gestión de la calidad para aumentar la satisfacción al cliente.

4.2.12.2 Recursos humanos


4.2.12.2.1 Generalidades

Todo el personal de la cooperativa es fundamental y competente por que realizan actividades que afectan la calidad de los servicios basándose en la educación, formación, habilidades y experiencias apropiadas.

Por eso es indispensable que la cooperativa capacite a su personal de manera periódica para mejorar eficiente mente en las actividades que se realizan y dar la oportunidad a los colaboradores de adquirir mayores conocimientos, habilidades y aptitudes para desempeñarse con éxito en sus funciones.

Estas capacitaciones deben ser evaluadas para verificar si los colaboradores están aptos.

Tabla 33: Formulario de evaluación de desempeño para el personal

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA. FORMULARIO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO PARA EL PERSONAL</p>		
Objetivo: Evaluar el desempeño de las funciones que realiza el personal de la Cooperativa.		
Fecha:		
Evaluated:		
Cargo:		
Evaluador:		
<p>Para realizar la calificación utilice los siguientes parámetros: 1. Nunca, 2. Frecuentemente, 3. Casi Siempre, 4. Siempre</p>		
a) RESPONSABILIDAD DEL PUESTO		
1.	Presta correctamente el servicio al socio	
2.	Maneja adecuadamente el archivo de documentos	
3.	Los documentos implementados son aplicados	
4.	Sigue correctamente los procesos establecidos para realizar cualquier actividad	
5.	Cumple todas las funciones asignadas sin ningún problema	
6.	Cumple con el tiempo establecido cada una de las funciones asignadas	
Total:		
b) RESPONSABILIDAD CON LA COOPERATIVA		
7.	Es puntual en su ingreso al trabajo	
8.	Cumple con todas las responsabilidades asignadas con eficiencia y eficacia	
9.	Existe compañerismo con todos los empleados	
10.	Ayuda a solucionar los problemas de manera inmediata	
11.	Cumple sus funciones de manera ética y profesional	
12.	Es solidario con sus compañeros de trabajo	
13.	Tiene compromiso de realizar su labor con calidad y encaminado al mejoramiento	
Total:		
c) PUNTUACION		
30 – 60	La organización va encaminada al éxito	
20 – 30	Excelente gestión	
10 – 20	Gestión esperada	
1 – 10	Gestión regular	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <div style="width: 45%; text-align: center;">Firma evaluado</div> <div style="width: 45%; text-align: center;">Firma evaluador</div> </div>		

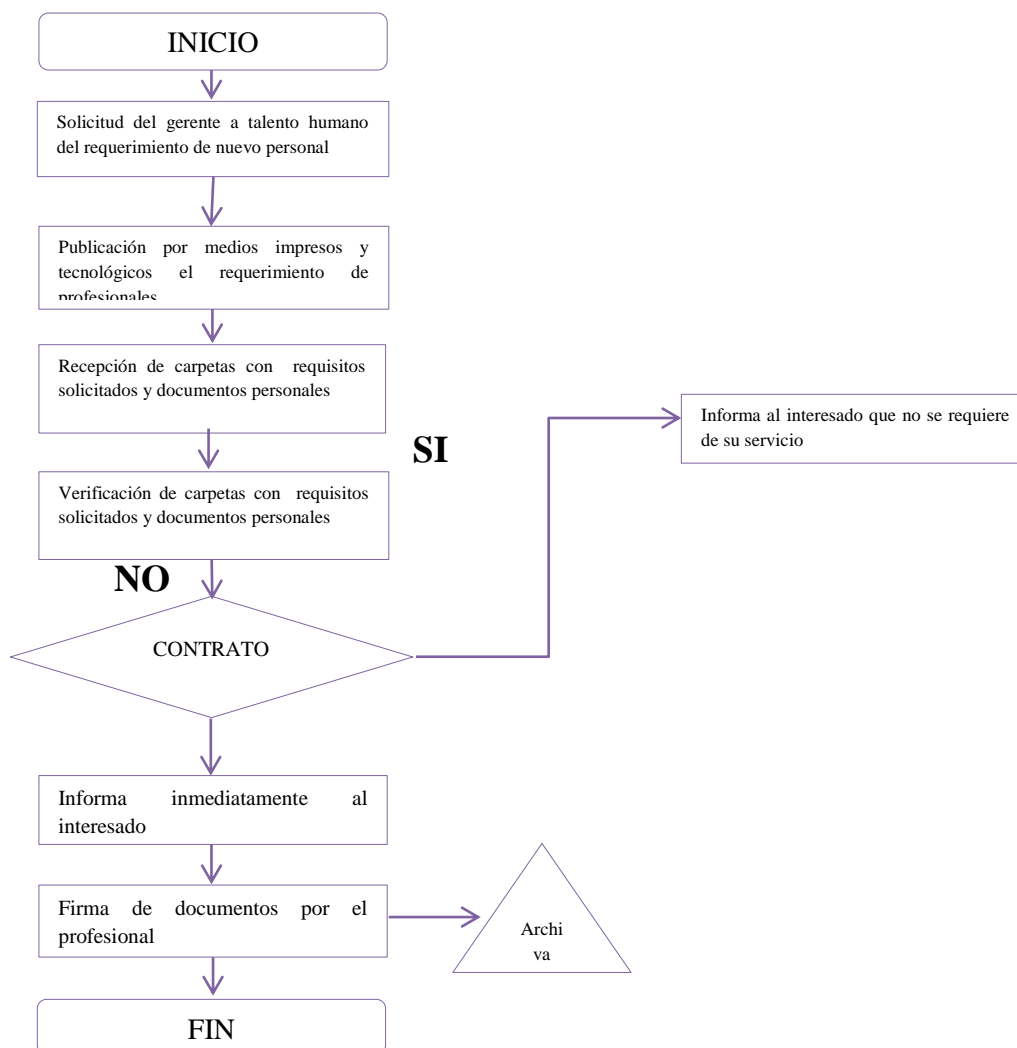
Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.12.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., considerara la competencia del personal que labora en la misma en cuanto a la formación, experiencia y habilidad que posean ya que son indispensables para cumplir con los objetivos de la calidad. También tomara en cuenta la formación de cada uno de los colaboradores y tomar conciencia para obtener mejores resultados.

Gráfico 39: Proceso para la contratación del personal



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Tabla 34: Personal de la COAC Fernando Daquilema Ltda. (Casa Matriz)

Dignidad	Apellidos y Nombres	Cargo que Desempeñan	Observación
Ingeniera en Contabilidad y Auditoria	Mendoza Buñay Ana Lucia	Contadora	Apta
Ingeniero en Contabilidad y Auditoria	Pérez Yambi Franklin Rodolfo	Auxiliar Contable	Apto
Ingeniero en Contabilidad y Auditoria	Guamán Balla Marcelo	Responsable de Negocios	Apto
Señora	Ilbay Ochoa Nancy Rocío	Auxiliar Contable	No Apto
Señorita	Janeta Hipo María	Auxiliar Operativo	No Apto
Señor	Carrasco Llerena Pablo Vidal	Diseñador Grafico	No Apto
Ingeniero en Sistemas	Aucancela Guagcha Edwin Iván	Auxiliar en Sistemas	Apto
Señorita	Balla Gualan María Belén	Servicio al Cliente	No Apto
Doctor	Daqui Janeta Marco Antonio	Auditor Interno	Apto
Ingeniero en Marketing	Khipo Pilco Marco Antonio	Responsable de Marketing	Apto
Señor	Mendoza Guamán Julio Cesar	Asistente de Marketing	No Apto
Señor	Aguagallo Hipo Segundo Serafín	Recaudador Daquimovil	No Apto
Señor	Bagua Lema Edwin Daniel	Cajero	No Apto
Ingeniero Administración de Empresas	Mullo Pomaquero Jenny	Responsable de Talento Humano	Apto
Licenciado en Contabilidad y Auditoria	Yáñez Casco Luis Alberto	Responsable Administrativo	Apto
Licenciado en Contabilidad y Auditoria	Congacha Mullo María Mercedes	Ejecutivo de Captación	Apto
Señor	Chuto Malan Raúl	Asesor de Crédito	No Apto
Ingeniero en Contabilidad y Auditoria	Ganan Guapi Silvia Alexandra	Tesorero	Apto
Señor	Hipo Guamán Segundo Manuel	Asesor de Crédito	No Apto
Señorita	Paltan Guamba Gladys Alicia	Servicio al Cliente	No Apto
Abogado	Illapa Coro José Alberto	Ejecutivo de Captación	Apto
Señora	Chávez Sinaluisa Laura Beatriz	Cajero	No Apto
Ingeniero en Finanzas	León Mullo John Alex	Asesor de Crédito	Apto
Señora	Tenelema Uchubanda Luz María	Información Dto. Caja	No Apto
Ingeniero en Contabilidad y Auditoria	Guamán Guamán Carmen Esperanza	Cobranzas	Apto
Señor	Guaranda Sagñay Freddy Caleb	Coordinador Zonal	No Apto
Señor	Anilema Chacaguasay David Arsenio	Cajero	No Apto
Señor	Guacho Cajilema Edison Fabian	Cajero	No Apto
Ingeniero en Contabilidad y Auditoria	Jara Quilumba Ximena Elizabeth	Cajera	Apto
Ingeniero en Finanzas	Morerira Pisco Lilia Teresa	Asesor de Crédito	Apto
Ingeniero en Administración de Empresas	Patzo Naula Geovanny Daniel	Gestión Integral	Apto
Tecnóloga en Contabilidad y Auditoria	Marcatoma Roldan Raúl Rodrigo	Asesor de Crédito	Apto
Ingeniero en Contabilidad y Auditoria	Ochoa Valente Luis Humberto	Asesor de Crédito	Apto
Ingeniero en Contabilidad y Auditoria	Cabay Llangari Norma Patricia	Servicio al Cliente	Apto
Economista	Paucar Masa Victoria	Cajero	Apto

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

En la tabla expuesta anteriormente la cooperativa no cuenta con un personal apto para desarrollar las funciones designadas ya que no poseen un título profesional de tercer nivel y aunque tengan una experiencia en las funciones que realizan no son suficientes

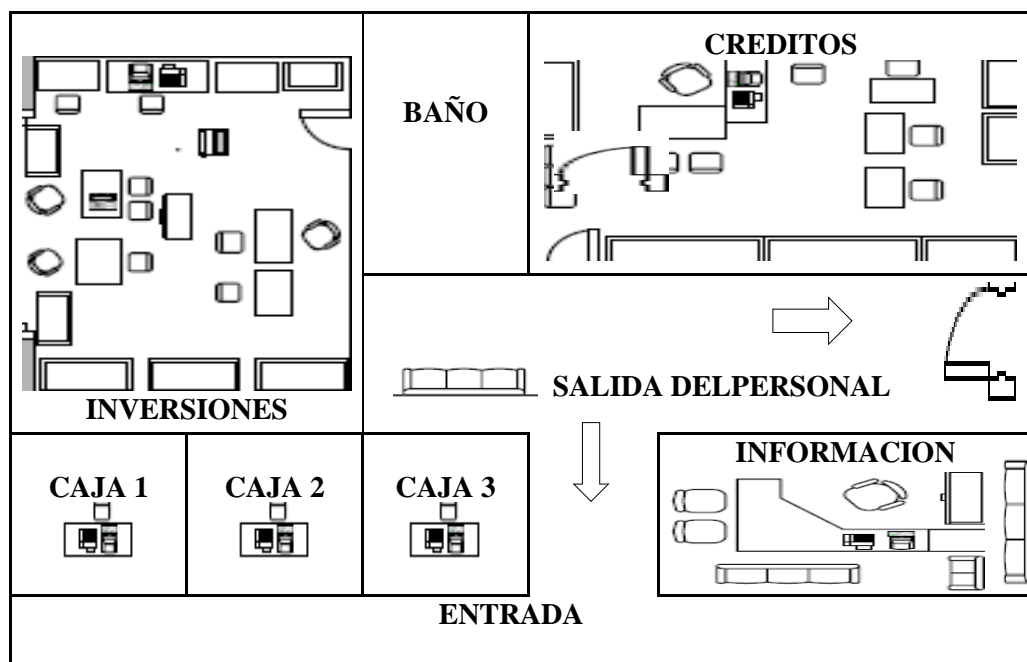
para mejorar y ser más competitivos y los colaboradores que poseen un título no ocupan el cargo referente a su profesión por ello se debe aplicar el sistema de gestión de calidad para que se realicen las actividades financieras de manera eficiente y con calidad.

4.2.12.3 Infraestructura

En cuanto a la infraestructura la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., actualmente no dispone de infraestructura adecuada ya que su matriz es arrendada por lo tanto no está distribuida de manera adecuada para proporcionar, mantener y lograr la conformidad con los requisitos de servicio prestado la cual debe incluir:

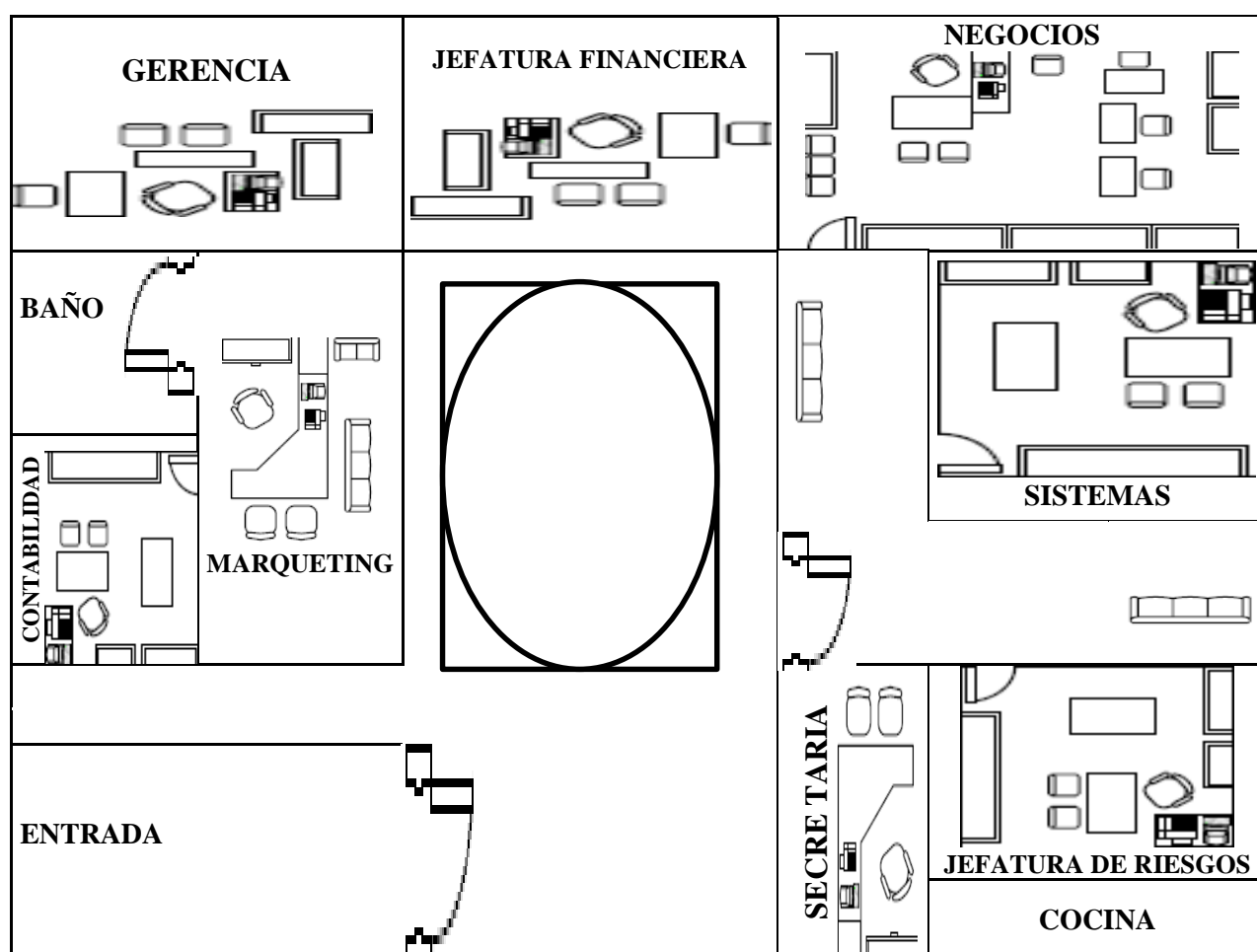
- a) Un diseño de la infraestructura que permita optimizar el espacio necesario para las áreas del servicio e instalaciones de seguridad adecuadas.
- b) Debe estar distribuida de manera adecuada y adaptada a las necesidades de los socios, procedimientos y prestación de servicios con el fin de que este elemento no constituya una imposibilidad para el desarrollo de sus actividades.
- c) También debe poseer equipos informáticos (Software y Hardware) con sus respectivas seguridades. Cuenta con una página web <http://www.coopdaquilema.com/> la cual brinda a sus socios y colaboradores toda la información necesaria para el desarrollo de sus actividades e inquietudes.

Gráfico 40: Planta baja



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Gráfico 41: Cuarto piso



Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

Lo ideal sería que los departamentos sean en el primer y segundo piso y que tengan un ambiente adecuado para la prestación de servicios.

4.2.12.4 Ambiente de trabajo

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., determinara el ambiente de trabajo más adecuado para la atención a los socios y la prestación de los servicios de manera que tenga una influencia positiva en los colaboradores y se tomara en cuenta aspectos importantes como:

- La comunicación
- Participación del personal
- Seguridad de equipos informáticos e instalaciones

- Distribución de las áreas de trabajo
- Comunicación y compañerismo entre colaboradores.
- Higiene y aseo de las instalaciones.

4.2.13 Prestación del servicio

4.2.13.1 Planificación de la realización de servicio

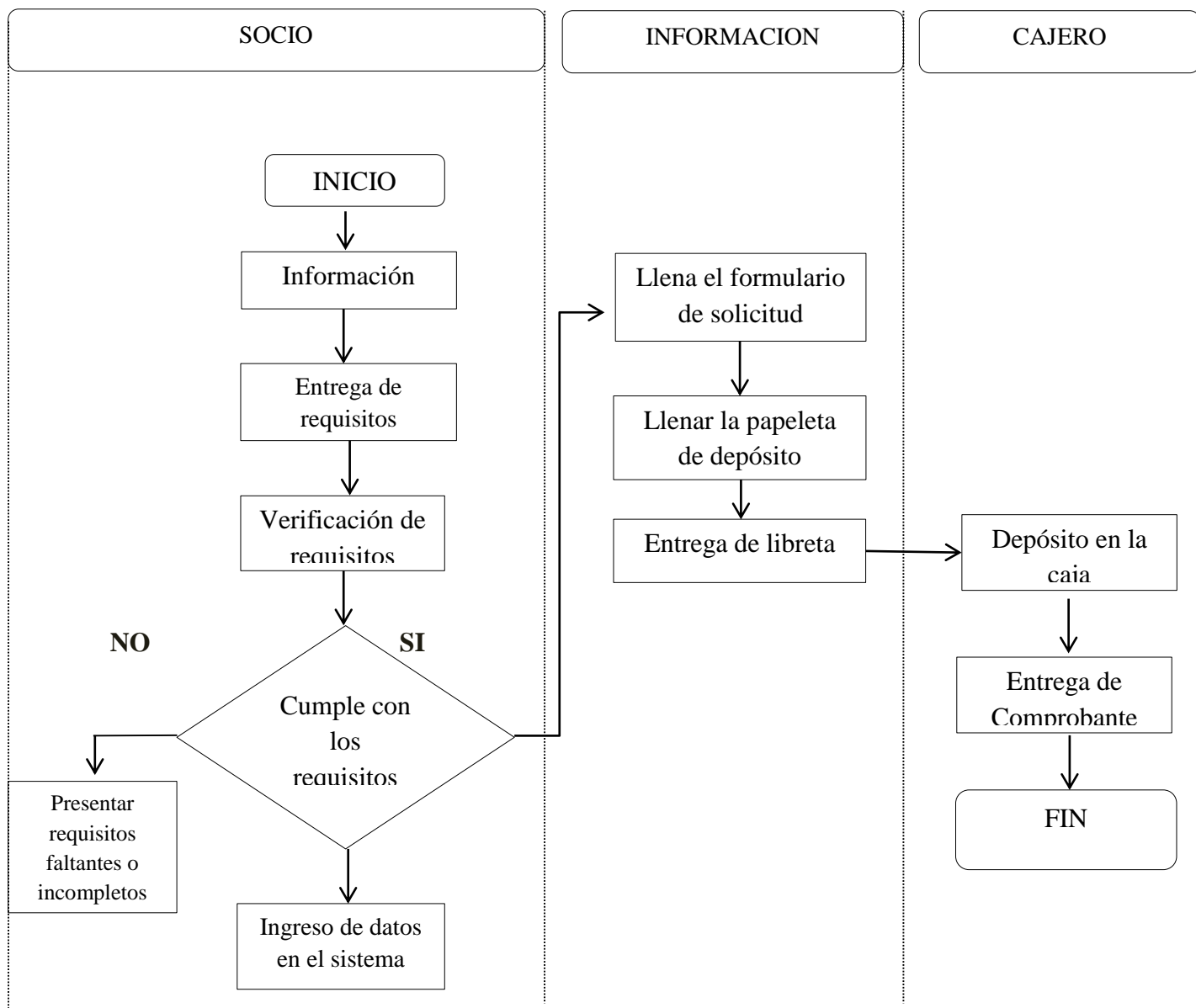
Cuando la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., quiera incorporar un nuevo producto y servicio financiero deberá elaborar una planificación en donde se deberá especificar los procesos para la debida prestación del servicio basándose en los procesos de gestión de calidad como son:

- a) Establecer objetivos de calidad
- b) Definir los procesos y documentos para la realización del servicio
- c) Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, inspección especificadas para el servicio.
- d) Especificar los registros necesarios para evidenciar que los procesos se han cumplido correctamente.

4.2.13.2 DIAGRAMA DE PROCESOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.

4.2.13.2.1 Proceso para la apertura de cuenta.

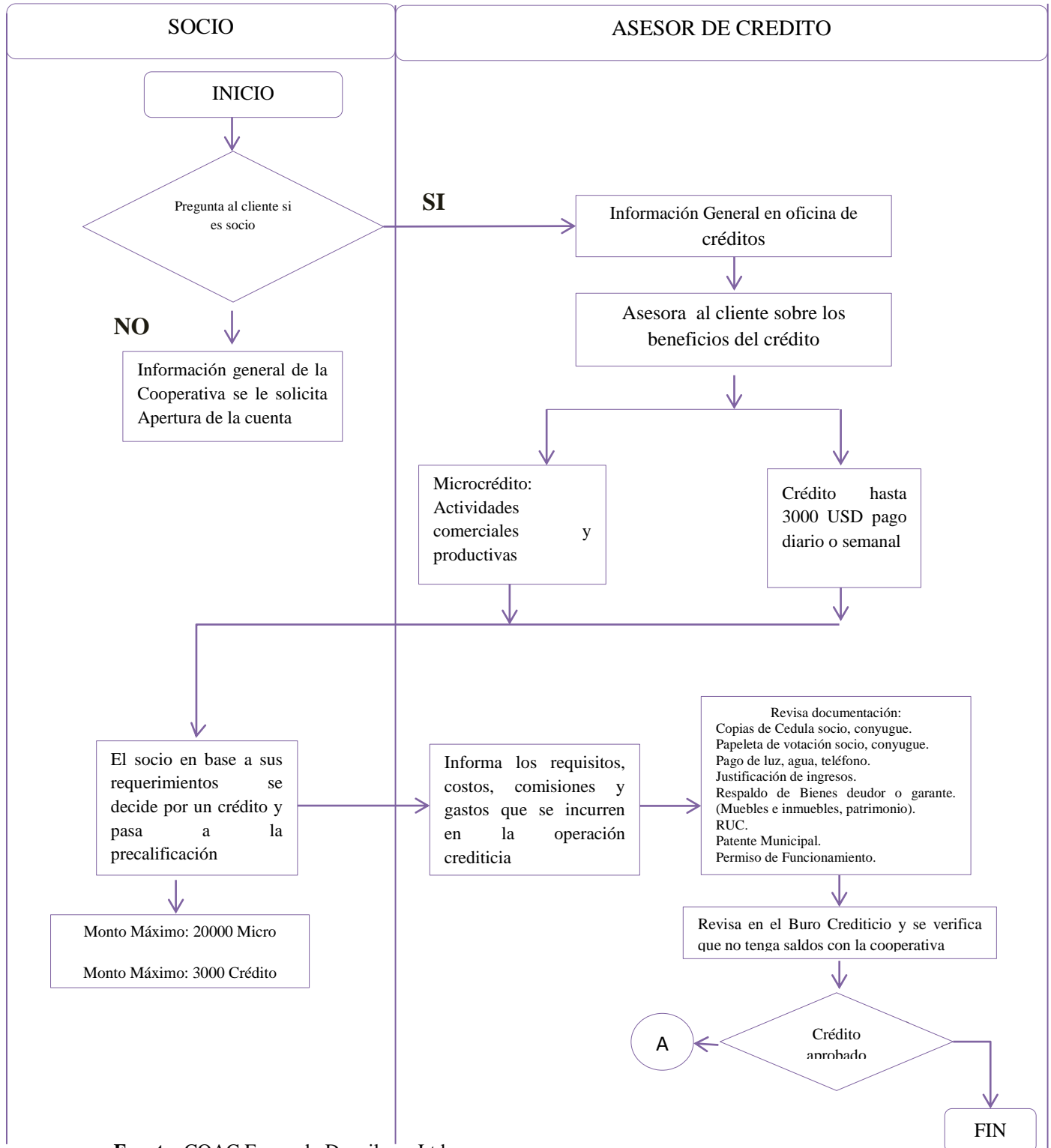
Gráfico 42: Proceso de Apertura de cuenta



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.13.2.2 Proceso de la entrega de un crédito.

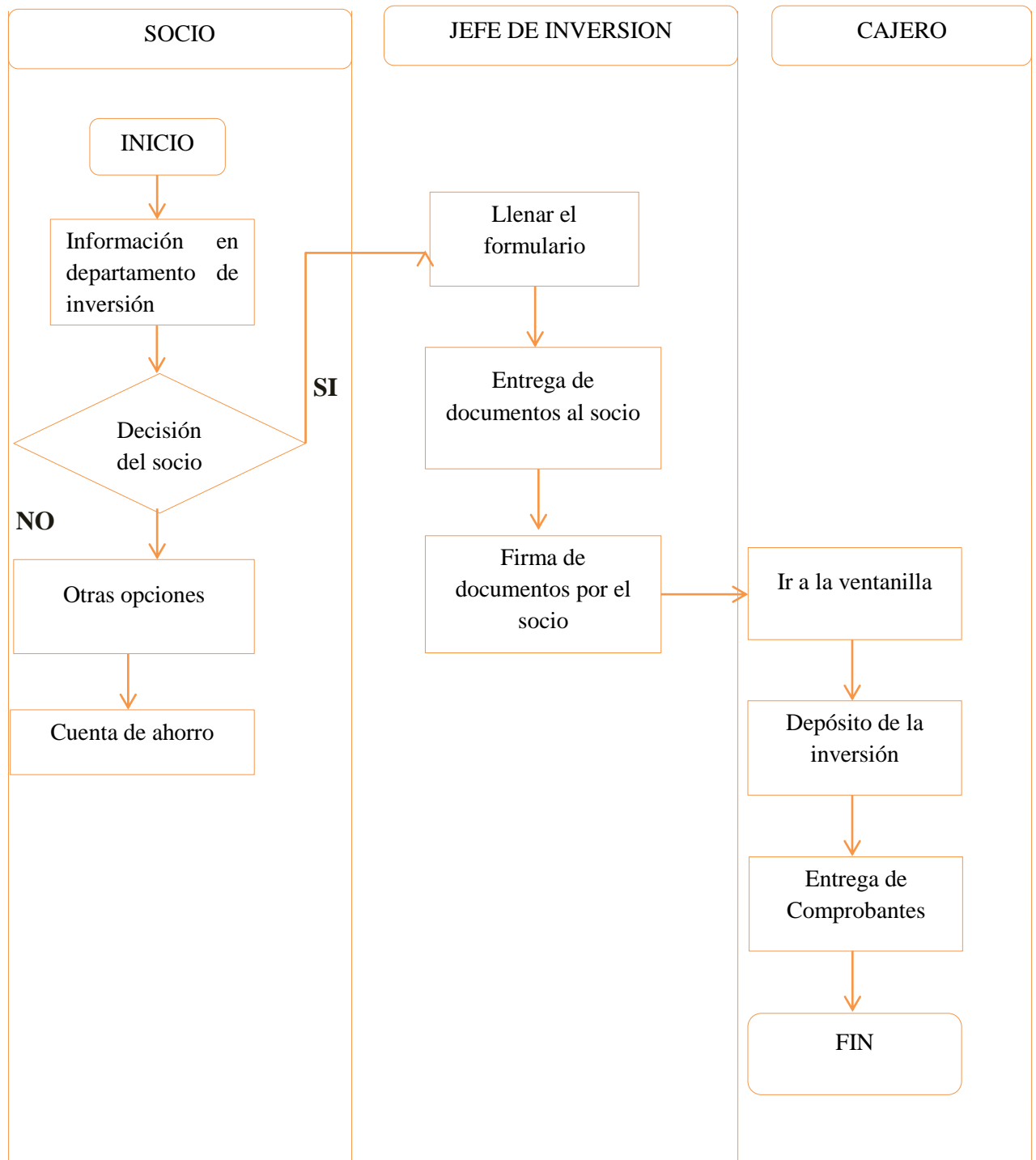
Gráfico 43: Proceso de entrega de un crédito.



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.13.2.3 Proceso para realizar una inversión.

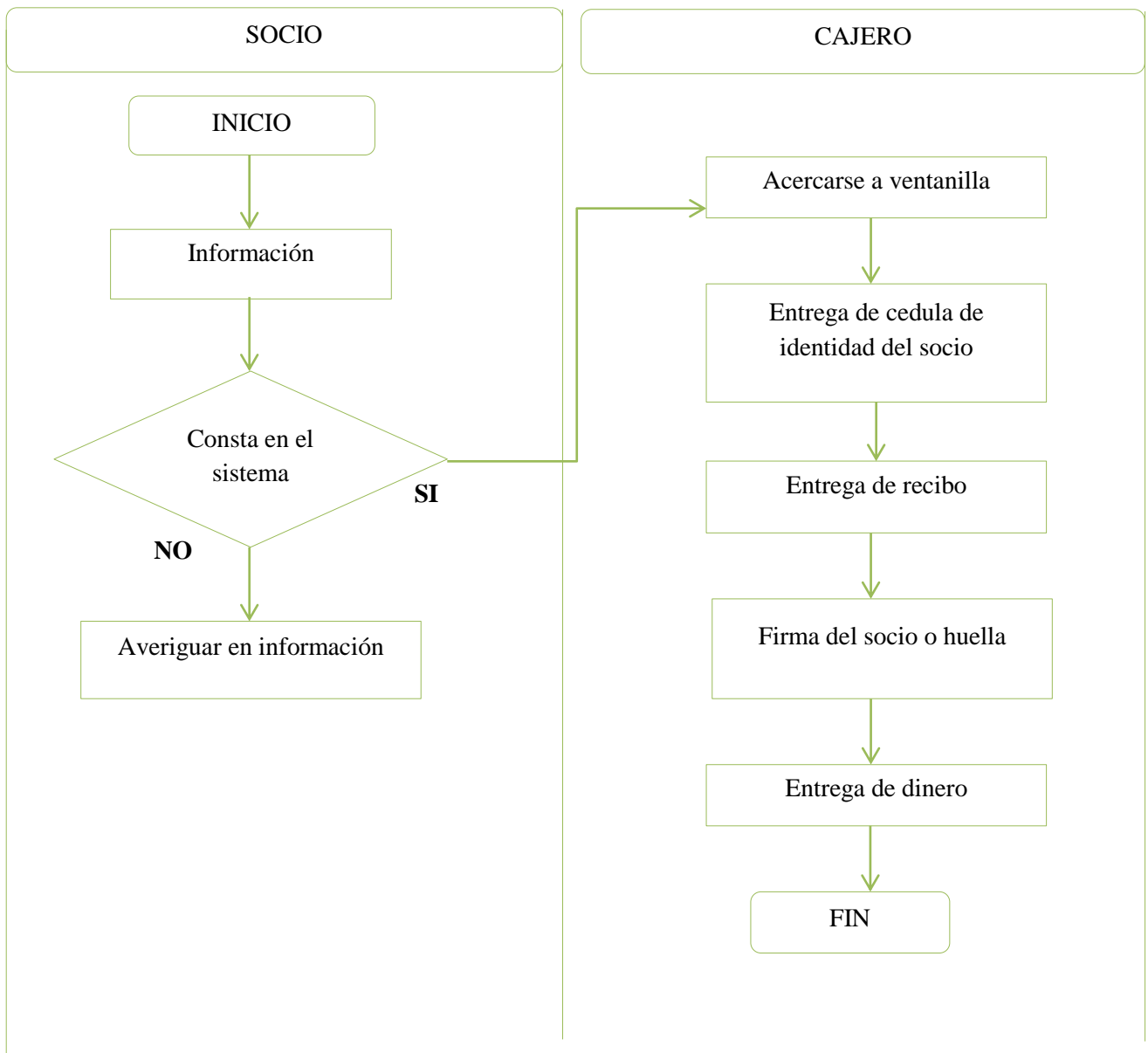
Gráfico 44: Proceso para realizar una inversión.



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.13.2.4 Proceso para el pago de bono de desarrollo humano.

Gráfico 45: Proceso para el pago de bono de desarrollo humano.



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.13.2 Procedimientos relacionados con el cliente

La gerencia de la Cooperativa es responsable de la coordinación de todas las actividades de servicios a los socios de la cooperativa.

4.2.13.3 Determinación de los requisitos relacionados con el cliente

La gerencia de la cooperativa es la encargada de establecer los requisitos que se deben considerar para la prestación de los servicios los cuales son:

- a) Requisitos especificados por los socios incluyendo las actividades de entrega y las posteriores a la misma.
- b) Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto.
- c) Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al servicio.
- d) Cualquier requisito y reglamentario que la cooperativa considere necesarios.

4.2.13.4 Revisión de los requisitos relacionados con el servicio prestado.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., debe revisar los requisitos relacionados con los productos y servicios financieros con calidad considerando lo siguiente:

- a) Si están definidos los requisitos del servicio
- b) Deben estar resueltas las diferencias entre los requisitos solicitados y los establecidos para el servicio.
- c) Si se tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.

Cuando la cooperativa mantenga registros de los resultados de la revisión y si los requisitos fueron modificados se debe asegurar que la documentación sea conocida por todo el personal.

4.2.13.5 Comunicación con el cliente

La cooperativa determina e implementa las disposiciones eficaces para la comunicación con los socios referente a:

- a) Información del servicio.
- b) Consultas, contratos y modificaciones del servicio.
- c) Retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.

Para esto la cooperativa deberá tener una buena comunicación entre colaboradores y socios para lo cual se utilizara medios como:

- Página web
- Llamadas telefónicas
- Interacción colaborador-socio
- Buzón de sugerencias y quejas

4.2.14 Diseño y desarrollo

4.2.14.1 Planificación del diseño y desarrollo

La gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., debe planificar y controlar el diseño y desarrollo del servicio en la cual deben determinar:

- a) Las etapas del diseño del producto y servicio financiero.
- b) la revisión, verificación y validación apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.
- c) Las responsabilidades y autoridades para el diseño y el desarrollo

También deben planificar y documentar su proyecto de acuerdo a los requisitos establecidos por la cooperativa para la satisfacción de los socios.

4.2.14.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo

Estos elementos debe revisarse para comprobar que sean adecuados además los requisitos deben ser completos y no ser contradictorios.

Los cuales deben incluir:

- a) Los requisitos funcionales y de desempeño.
- b) Los requisitos legales y reglamentarios.
- c) La información proveniente de diseños previos similares.
- d) Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.

4.2.14.3 Resultados del diseño y desarrollo

Estos resultados del diseño y desarrollo deben proporcionarse a la cooperativa de manera adecuada para su respectiva verificación a los elementos de entrada y ser aprobados antes de su respectiva liberación:

Estos resultados deben:

- a) Cumplir con los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.
- b) Se debe proporcionar información apropiada para la compra, la producción y prestación del servicio.
- c) También debe especificar las características de producto y servicio financiero que son importantes para uso seguro y correcto.

4.2.14.4 Revisión del diseño y desarrollo

La Cooperativa deberá realizar revisiones sistemáticas al diseño y desarrollo y evaluar la capacidad de los resultados para cumplir con los requisitos e identificar los posibles problemas y establecer las acciones necesarias.

4.2.14.5 Verificación del diseño y desarrollo

La COAC Fernando Daquilema Ltda., debe realizar la verificación, de acuerdo a lo planificado para asegurarse que el diseño y desarrollo cumple con los requisitos especificados los cuales deben ser verificados y mantenidos en registros.

4.2.14.6 Validación del diseño y desarrollo

La gerencia debe realizar la validación del diseño y desarrollo de acuerdo con el orden planificado para asegurarse de que el producto resultante es capaz de satisfacer los requisitos para su aplicación especificada, esta validación debe realizarse antes de la entrega o implementación del servicio.

4.2.14.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo

La Cooperativa debe identificar y mantener los cambios en registros para revisarlos, verificarlos, validarlos y aprobarlos antes de su implementación y para asegurar que el servicio es capaz de satisfacer los requisitos especificados deben ser evaluados en el efecto y en el servicio ya entregado.

4.2.15 Compras

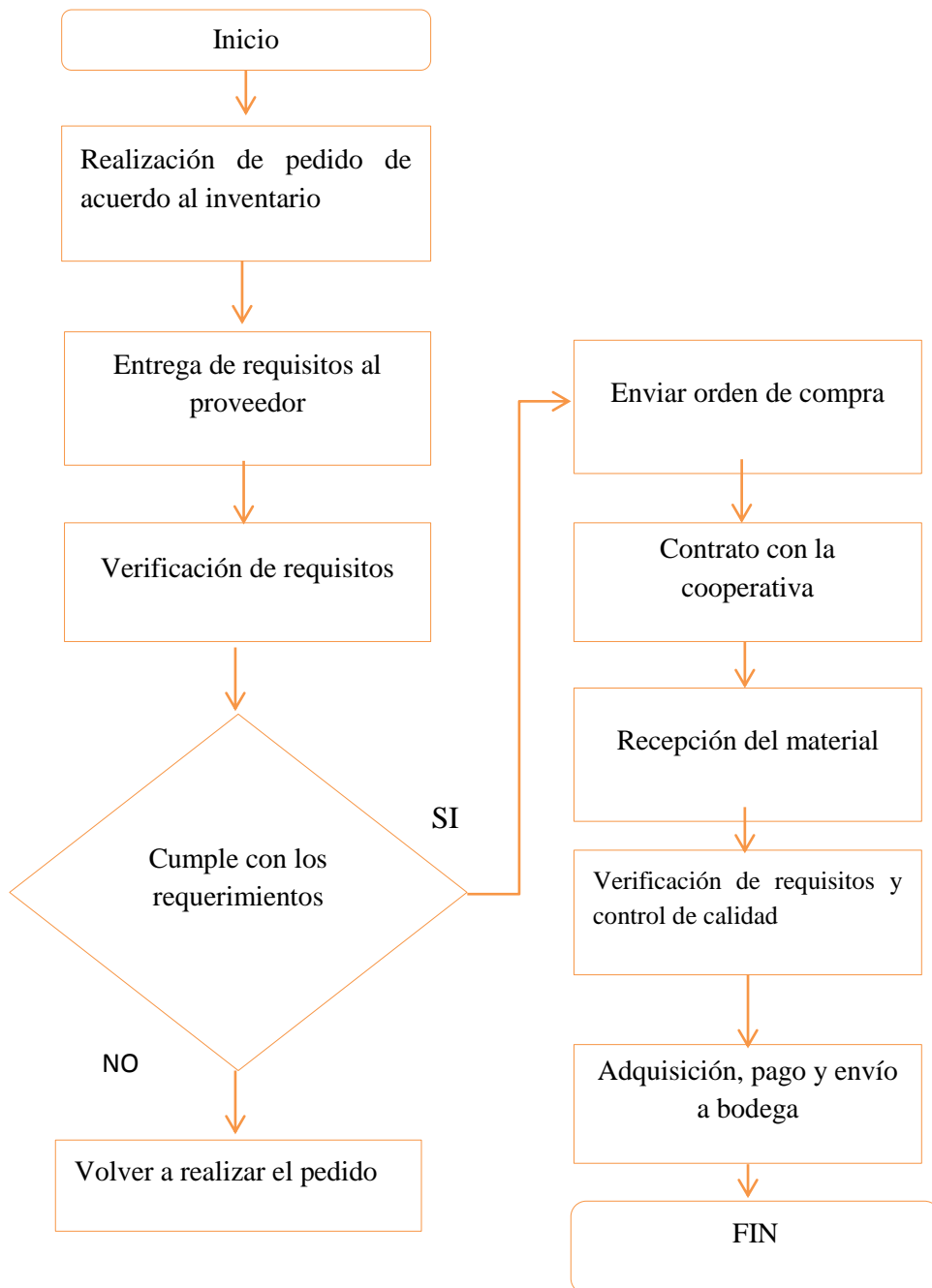
4.2.15.1 Proceso de compras

La Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda., debe asegurarse que todos los productos y servicios comprados o subcontratados cumplan con todos los requisitos especificados, por ello se debe tener un grado de control para el proveedor y el producto adquirido y el impacto que este tiene en su posterior realización y entrega.

También debe evaluar y seleccionar a sus proveedores en función de la capacidad para suministrar los productos y servicios de acuerdo a lo especificado por la cooperativa por medio de criterios para la selección, evaluación, re-evaluación cuyos resultados deben mantenerse en los respectivos registros.

4.2.15.2 Proceso para las compras

Gráfico 46: Proceso la realización de compras.



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.15.3 Información de las compras

La gerencia de la Cooperativa debe tener información de las compras es decir debe especificar las características de los productos a adquirir ya sea por medio de pedidos o

contratos, estas especificaciones deben ser revisadas por un responsable de las adquisiciones antes de ser emitidas a los proveedores para de esta manera evitar las compras erróneas y de esta manera asegurar la calidad en la entrega de nuestros servicios y productos financieros y a la vez contar con proveedores calificados.

4.2.15.4 Verificación de los productos comprados

La COAC Fernando Daquilema debe establecer e implementar la inspección u otras actividades para verificar si el producto entregado por el proveedor cumple con los requisitos de compra especificados por la cooperativa.

4.2.16 Prestación del servicio

4.2.16.1 Control de la prestación del servicio

La Cooperativa debe planificar realizar la prestación del servicio bajo condiciones controladas las cuales deben incluir:

- a) La disponibilidad de información que describan las características del servicio.
- b) Instrucciones de trabajo.
- c) Equipos adecuados
- d) Implementación de actividades de seguimiento y medición.
- e) Implementación de contratación y entrega de los servicios.

4.2.16.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio

La COAC Fernando Daquilema debe validar los servicios prestados mediante el seguimiento o medición para de esta manera evitar que las deficiencias del servicio se encuentren cuando el producto o servicio financiero ya fue entregado al socio, por eso se debe demostrar la capacidad de estos procesos para alcanzar los resultados planificados por medio de:

- a) Criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.
- b) Aprobación de los equipos y la calificación del personal.

Para ello se utilizarán métodos y procedimientos específicos, los requisitos de los registros y su respectiva confirmación.

4.2.16.3 Identificación y trazabilidad

La cooperativa identifica los diferentes estados de inspección, de tal forma que los servicios cumplan con los requisitos de seguimiento y medición a través de toda su realización.

4.2.16.4 Propiedad del cliente

La COAC Fernando Daquilema debe cuidar los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el cuidado de la misma, esta debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar los bienes (Información personal) que son propiedad de los socios como:

- Copia Cedula de identidad.
- Copia papeleta de votación
- Hipotecas.

En caso de que la propiedad del cliente se pierda o deteriore la cooperativa debe informar al socio y mantener registros para ello.

4.2.17 Medición, análisis y mejora.

4.2.17.1 Generalidades

La Cooperativa deberá planificar e implementar los procesos de seguimiento, medición, análisis y mejora continua para demostrar la conformidad de los requisitos del servicio con eficacia de acuerdo con el sistema de gestión de calidad.

4.2.18 Seguimiento y medición

4.2.18.1 Satisfacción del cliente

La dirección de la Cooperativa se encargara de medir y analizar periódicamente el seguimiento de la información concerniente a la percepción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos y necesidades por parte de la cooperativa por medio de:

- Encuestas de satisfacción al cliente
- Datos del cliente en cuanto a la calidad del servicio entregado.
- Encuestas de opinión del usuario
- Informes de los agentes asignados.

4.2.18.2 Auditoria interna

La COAC Fernando Daquilema, debe realizar auditorías de manera periódica para verificar si el sistema de gestión de calidad cumple con las disposiciones planificadas, con la norma ISO 9001-2008 y si se está llevando de manera eficaz, también los auditores que la realicen deben ser personas independientes a las actividades de la cooperativa.

Los resultados de las auditorias deben ser entregados a la dirección de la cooperativa el mismo que debe tomar medidas correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas para su mejora continua.

4.2.18.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Cooperativa debe aplicar los métodos necesarios para realizar el correcto seguimiento, medición de los procesos del sistema de gestión de calidad los cuales deben presentar la capacidad para alcanzar los resultados planificados y si no se están cumpliendo se deben llevar medidas correctivas con el fin de asegurar la conformidad de los servicios.

4.2.19 Control del producto no conforme

La Cooperativa debe asegurar que el servicio que se identifica como no conforme se corregirá inmediatamente para no entregarlos de manera intencional para ello se determinara los debidos controles, responsabilidades, autoridades para tratar el producto no conforme teniendo en cuenta:

- a) Acciones para eliminar la no conformidad.
- b) Autorización para la liberación del servicio.
- c) Tomar acciones para impedir su uso o aplicación original.
- d) Tomar accione apropiadas para la no conformidad cuando un producto no conforme fue entregado.

4.2.20 Análisis de datos

La COAC Fernando Daquilema debe recopilar y analizar la base de datos para evidenciar que se está llevando con eficacia el sistema de gestión interna y de esta manera evaluar donde se debe realizar la mejora continua.

Este análisis debe proporcionar información sobre:

- a) La satisfacción al cliente.
- b) Conformidad con los requisitos del servicio.
- c) Características de los procesos incluyendo las oportunidades de acciones preventivas.

4.2.21 Mejora

4.2.21.1 Mejora continua

La Cooperativa bebe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad utilizando la política de calidad, objetivos de la calidad, resultados de las auditorias, acciones correctivas y preventivas y su respectiva revisión por la dirección.

Para ello se deben establecer procedimientos como:

4.2.21.2 Acción correctiva

La COAC Fernando Daquilema debe tomar acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de prevenir que vuelvan a ocurrir.

Para ello se debe:

- a)** Revisar las no conformidades
- b)** Determinar las causas de las no conformidades.
- c)** Evaluar las causas de las no conformidades para asegurarse de q no vuelvan a ocurrir.
- d)** Implementar las acciones necesarias.
- e)** Registrar las acciones tomadas
- f)** Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

Tabla 35: Solicitud de acción correctiva.

				
SOLICITUD DE ACCION CORRECTIVA				
Fecha:	Empresa:		N° SAC:	
Norma:	Auditado:			
Auditor:	Mayor:		Menor:	
Reporte de Auditores de la No conformidad:				
Fecha de terminación de la Propuesta:				
Firmado			Fecha:	
Causa y Acción correctiva Propuesta:				
Fecha de terminación de la Propuesta:				
Firmado			Fecha:	
Revisión de la Acción correctiva:				
Firmado			Fecha:	

Fuente: Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

4.2.21.3 Acción preventiva

La Cooperativa Fernando Daquilema Ltda., debe establecer acciones para eliminar las no conformidades para evitar que vuelva a ocurrir para ello deben establecerse procedimientos documentados como:

- a) Determinar las no conformidades y sus causas.
- b) Evaluarlas para evitar que vuelvan a ocurrir.
- c) Establecer e implementar las acciones necesarias.
- d) Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- e) Revisar su eficacia de las acciones preventivas tomadas.

CONCLUSIONES

- Al realizar en trabajo de investigación en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., se determinó que es necesario e importante un sistema de gestión de calidad para que mejore la calidad los procedimientos, servicios y del personal, y que de esta manera la cooperativa se encamine a la mejora continua.
- Una vez realizado el análisis se determinó que la dirección no tiene la suficiente comunicación con los colaboradores y eso provoca que hayan deficiencias, insatisfacción y retrasos en las actividades que realiza el personal de la Cooperativa.
- El modelo de sistema de gestión de calidad es fundamental ya que ayudara a la Cooperativa a ser competitivos, a entregar los servicios y productos financieros con calidad de acuerdo a los requerimientos de la norma ISO 9001-2008.
- La dirección de la cooperativa no verifica si se está cumpliendo con eficacia los requisitos de los clientes para ello debe capacitar al personal para que de esta manera los colaboradores tengan el conocimiento y la capacidad para desarrollar sus actividades financieras con calidad.

RECOMENDACIONES

- La Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., debe aplicar el diseño de modelo de gestión para que mejore continuamente en los procedimientos que se realizan por parte de los colaboradores para la satisfacción del cliente.
- La dirección de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., debe realizar reuniones continuas e informar a los colaboradores las decisiones que se toman para de esta manera evitar retrasos en las gestiones que realizan los socios para entregar los servicios financieros con calidad y mejorar en su satisfacción.
- Al aplicar el sistema de gestión de calidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., podrá mejorar y ser más competitiva en el mercado financiero, entregando servicios de calidad de acuerdo con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001-2008.
- El gerente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda., debe capacitar periódicamente sobre atención al cliente, calidad, etc., a sus colaboradores y verificar que se cumpla con calidad todas las expectativas, inquietudes y necesidades de los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

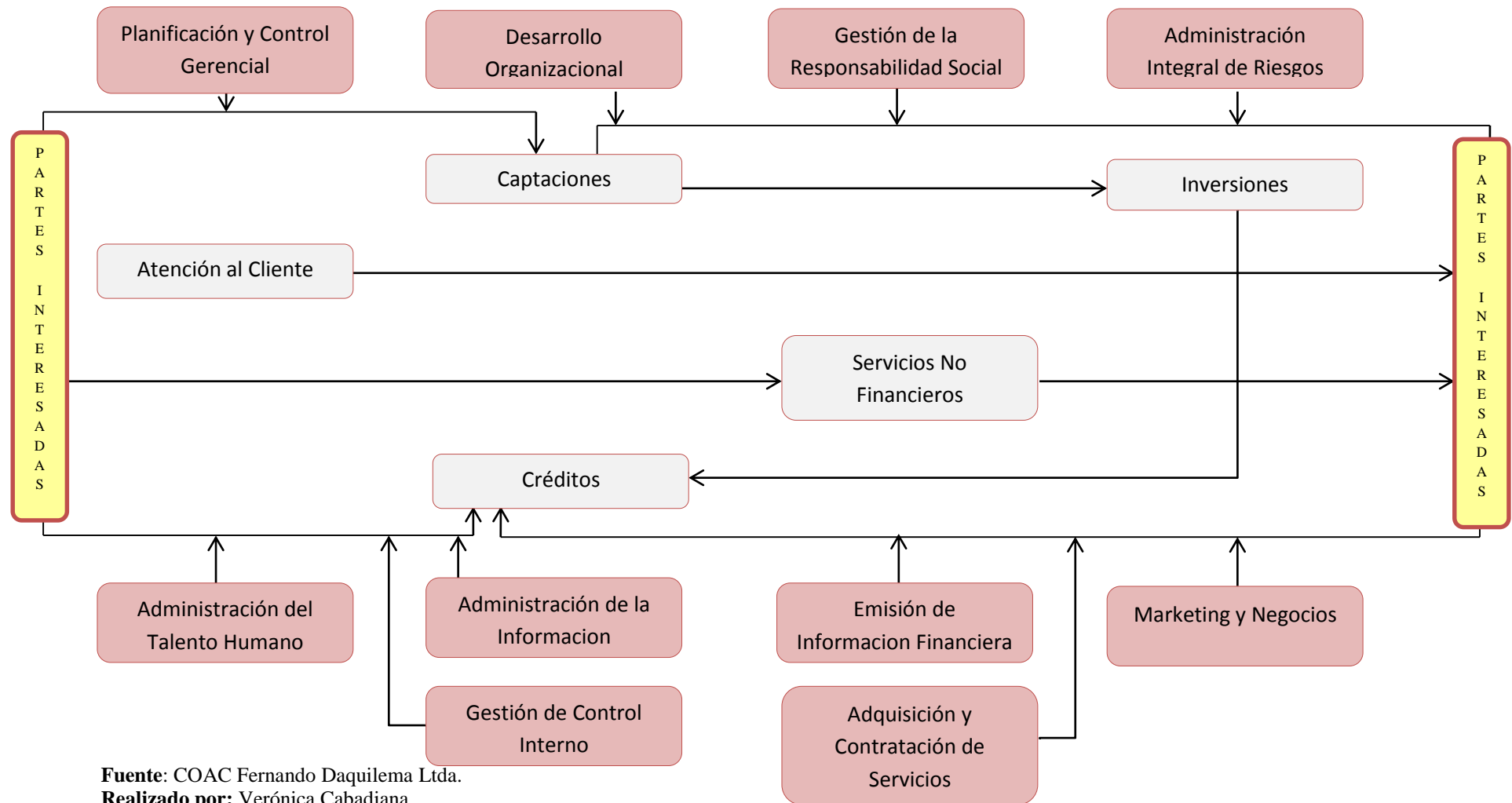
- Cámison, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educacion.
- Castillo, P. F. (2010). Norma iso 9001-2008. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/05/23/norma-iso-9001-2008/>
- Evans, J. R., & Lindsay, W. M. (2007). Administración y control de la calidad. México: Cengage Learning.


LINCOGRAFÍA

- Feigembaun, A. v. (2015). Sistemas de gestión de calidad. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/Sistema_de_gesti%C3%B3n_de_la_calidad
- Hernandez, J. J. (2013). Origen de la norma iso 9001. Recuperado de: <https://sincalmx.wordpress.com/2013/08/27/origen-de-la-norma-iso-9001/>
- Mera Giler, A. (2014). Ley Organica de la Economía Popular y Solidaria. Recuperado de <http://www.desarrollosocial.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/04/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Econom%C3%ADa-Popular-y-Solidaria.pdf>
- Rodriguez, V. (2011). Los ocho principios de gestión de calidad. Recuperado de <http://diariodeungerente.blogspot.com/2011/01/los-ocho-principios-de-gestion-de.html>
- Wikipedia. (2013). ISO_9001. Recuperado de https://es.wikipedia.org/wiki/ISO_9001


Mapa de procesos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fernando Daquilema Ltda.


Gráfico 47: Mapa de procesos COAC Fernando Daquilema Ltda.





	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 1	Tema: Titulo	Asunto: Título	Vigencia: 2016
<div>MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.</div>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	


 Cooperativa de Ahorro y Crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 2	Tema: Introducción	Asunto: Introducción	Vigencia: 2016
<p>La Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda., con RUC.: 0691706710001, persona natural obligada a llevar contabilidad, su Actividad Económica Principal: Actividades de Intermediación Monetaria Realizada por cooperativas.</p> <p>Es una organización jurídica que se encuentra legalmente constituida en el país; realiza actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con socios y/o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, a su Reglamento General, a las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.</p> <p>Es importante mencionar que los manuales son herramientas útiles para desarrollar con eficiencia y eficacia las actividades que se realiza en los departamentos de la entidad ya que en ellos se detallan cada uno de las funciones que se deben realizar.</p>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:		Aprobado por:


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 3	Tema: Objetivo	Asunto: Objetivo	Vigencia: 2016
<p>El objetivo principal del desarrollo del presente manual es el de entregar una herramienta en donde se detallen las normas y procedimientos para una mejor comprensión y buena aplicación de las actividades que se realizan en la Cooperativa como ahorros, inversiones, créditos, etc., Para de esta manera entregar servicios de calidad a los socios.</p> <p>Además, se podrá establecer y definir correctamente las responsabilidades a los colaboradores para una correcta ejecución de sus labores diarias</p>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:		Aprobado por:


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 4	Tema: Alcance	Asunto: Alcance	Vigencia: 2016
<p>El presente manual es realizado para el personal la Cooperativa De Ahorro Y Crédito Fernando Daquilema Ltda. y de esta manera puedan desarrollar sus actividades de manera adecuada para que de esta manera se cumplan los objetivos institucionales</p> <p>Este manual será diseñado de tal manera que los usuarios puedan obtener la información que se requiera de manera clara, oportuna y precisa de los diferentes procesos detallados que se deben realizar dentro de cada uno de los departamentos de la Cooperativa.</p>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:		Aprobado por:

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 5	Tema: Normas	Asunto: Sección de Ahorro y Crédito	Vigencia: 2016
<div>NORMAS PARA LA SECCIÓN DE AHORRO Y CREDITO</div>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 6	Tema: Normas	Asunto: Cuenta de Ahorro	Vigencia: 2016
<div>➤ Es el dinero que el socio deposita como ahorro y se caracteriza por que no tiene plazo determinado para su retiro.</div> <div>➤ Este depósito es realizado por el titular o por terceros a su nombre.</div> <div>➤ La Cooperativa tiene la obligación de entregar un comprobante de depósito al socio.</div> <div>➤ En caso de retiros de ahorro el titular de la cuenta debe llenar papeleta de retiros, tener la libreta de ahorro, cedula original, si es retiro por parte de terceros debe presentar cedula original de él y del titular, libretas originales, papeletas autorizadas por el titular de la cuenta.</div>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 7	Tema: Normas	Asunto: Cuenta de Ahorro	Vigencia: 2016
<p>➤ El personal encargado de información al cliente deberá presentar la información necesaria para los interesados que quieran formar parte de la institución:</p> <p>➤ Personas Naturales</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cedula de identidad original y copia2. Papeleta de votación original y copia.3. Planilla actualizada de servicios básicos (Agua, Luz, Teléfono).4. Dos referencias personales5. 20.00 USD <p>➤ Personas Jurídicas</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cedula de identidad original y copia de tres representantes2. Papeleta de votación original y copia de tres representantes3. Planilla actualizada de servicios básicos (Agua, Luz, Teléfono) de la empresa.4. Copia del RUC5. Dos referencias personales6. Actas de Constitución y Acuerdo Ministerial7. 60.00 USD			
Elaborado por: Verónica Cabadiana		Revisado por:	Aprobado por:


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 8	Tema: Normas	Asunto: Inversión a Plazo Fijo	Vigencia: 2016
<div>➤ La inversión a plazo fijo es una operación financiera entre la cooperativa y el socio para tener ese dinero en ahorro durante un periodo de tiempo determinado ganando un interés.</div> <div>➤ Estos certificados de depósito a plazo fijo son aquellos cuyo vencimiento no sean inferiores a 30 días</div> <div>➤ La inversión a plazo fijo le permite al socio realizar esta inversión para cubrir la inflación y además de ganar un interés.</div> <div>➤ El socio se acerca a Inversiones o solicita información a los recaudadores de Kullky Mirak.</div> <div>➤ El socio solicita información acerca de los requisitos del Plazo Fijo.</div> <div>➤ Inversiones le informa al socio que, para la apertura de la póliza, se puede traer el dinero en efectivo, puede ser cheque o si tiene cuenta en la Cooperativa o en un Banco, se puede efectuar el traspaso a plazo fijo.</div> <div>➤ Se solicita el monto de dinero a depositar en plazo fijo y el plazo al cual desea apertura el socio.</div> <div>➤ Procede a ofrecer las tasas de interés según montos y plazos.</div> <div>➤ Efectúa los cálculos del interés que ganaría el socio si depositaría el monto y al plazo antes mencionado.</div> <div>➤ Se pone en consideración del socio el interés que se ganaría si se efectuase la operación</div>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana		Revisado por:	Aprobado por:


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 9	Tema: Normas	Asunto: Crédito	Vigencia: 2016
<ul style="list-style-type: none">➤ Es un servicio financiero que la Cooperativa presta a sus socios para satisfacer sus necesidades mediante una correcta inversión y destino.➤ La Cooperativa otorga los créditos conforme las actividades que realizan los socios.➤ Estos créditos serán pagados de acuerdo a las capacidades de los socios y de igual manera correrán los riesgos que puede suceder en el transcurso del pago y de sus actividades empresariales o de microcrédito.➤ El encaje es el depósito que el prestamista del crédito mantiene con la Cooperativa durante la vigencia del mismo.➤ Las garantías se determinarán dependiendo del monto del préstamo, las mismas que podrán ser hipotecarias, prendarias y garantes.➤ Para la entrega del préstamo los colaboradores de la Cooperativa deben constatar los bienes muebles e inmuebles a los prestamistas y garantes.➤ Los créditos aprobados serán subidos al sistema con acreditación directa a la cuenta del socio previa firma de documentación.➤ Si un socio se atrasa sus cuotas en un lapso de 3 meses se cobrarán los intereses pertinentes y se declarara préstamo de término vencido y se realizaran los procedimientos judiciales necesarios para la recuperación total del préstamo.			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 10	Tema: Normas	Asunto: Servicios No financieros	Vigencia: 2016
<h1 style="text-align: center; color: magenta;">NORMAS PARA LOS SERVICIOS NO FINANCIEROS</h1>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	


 Cooperativa de Ahorro y Crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 11	Tema: Normas	Asunto: Pago del BDH	Vigencia: 2016
<ul style="list-style-type: none">➤ Para acceder al servicio de Bono de Desarrollo Humano el beneficiario debe estar calificado en el ministerio de inclusión y desarrollo y presentar la cedula de identidad original.➤ Debe abrir una cuenta de ahorro si no es socio de la cooperativa y si lo es se acreditará directamente a su cuenta de ahorros.➤ El beneficiario podrá realizar el retiro total y parcial del Bono de Desarrollo Humano.➤ Los beneficiarios podrán cobrar el bono de acuerdo al último dígito de su cedula de identidad.			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	


 Cooperativa de Ahorro y Crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 12	Tema: Normas	Asunto: Giros o transferencias	Vigencia: 2016
<p>➤ La Cooperativa presta servicios de transferencias para los socios que realizan giros a nivel nacional e internacional o también llamadas remesas, estas transferencias deben ser cobradas en un plazo de un mes después de transcurrido este tiempo dicha transferencia se pierde.</p> <p>➤ En el caso de los socios que tienen sus cuentas de ahorro sus transferencias serán acreditadas a sus cuentas de ahorro para facilitar su retiro según lo decida el socio.</p> <p>➤ Para poder acceder a este servicio el socio debe presentar:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cedula de identidad original.▪ Numero de Giro y la clave▪ Libreta de ahorro			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 12	Tema: Normas	Asunto: Control de Documentos	Vigencia: 2016
<ul style="list-style-type: none">➤ El Coordinador de Calidad será el responsable de modificar o crear los documentos que el considere necesario.➤ El Coordinador de Calidad debe controlar la correcta documentación del sistema de gestión de calidad, así como la comunicación de información a los colaboradores.➤ Los documentos creados o modificados son oficiales al momento de su publicación.➤ Estos documentos serán utilizados en un periodo de 2 años luego de transcurrido este periodo debe ser modificado o declarado obsoleto de acuerdo a lo requerido.➤ Los documentos que sean copias deberán ser autorizados formalmente por el coordinador de calidad.➤ los documentos copiados deben ser considerados como documentos no controlados.			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	


 Cooperativa de Ahorro y Crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 13	Tema: Procedimientos	Asunto: Cuenta de ahorro y crédito	Vigencia: 2016
<div>PROCEDIMIENTOS PARA CUENTA DE AHORRO Y CRÉDITO</div>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	


	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 14	Tema: Procedimientos	Asunto: Cuenta de Ahorro	Vigencia: 2016
<p>Interesado</p> <p>Se acerca a la Cooperativa con el deseo de apertura la cuenta de ahorro con los respectivos requisitos.</p> <p>Servicio al Cliente</p> <p>Verifica los requisitos entregados por el interesado y también en el sistema, se entrega los respectivos documentos, contratos, se procede a subir los datos personales en el sistema de la cooperativa y se hace firmar estos documentos al nuevo socio.</p> <p>Socio</p> <p>Se dirige a llenar la papeleta de depósito e inmediatamente se dirige a Caja para depositar los 20.00 USD.</p> <p>Cajera</p> <p>Registra el depósito de la apertura de cuenta y la entrega con los valores detallados.</p> <p>Socio</p> <p>Recibe su libreta revisa sus valores detallados y se retira de la institución.</p>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana		Revisado por:	Aprobado por:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 15	Tema: Procedimientos	Asunto: Créditos	Vigencia: 2016
<p>Socio</p> <p>Se dirige a la Cooperativa para informarse de los requisitos para acceder a un crédito si es socio si no lo es deberá apertura primero su cuenta.</p> <p>Oficial de Crédito</p> <p>Informa al socio sobre todos los requisitos que debe presentar.</p> <p>Recepta la carpeta con todos los requisitos solicitados del socio como del garante.</p> <p>Revisa documentación:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Copias de Cedula socio, conyugue➤ Papeleta de votación socio, conyugue.➤ Pago de luz, agua, teléfono.➤ Justificación de ingresos.➤ Respaldo de Bienes deudor o garante. (Muebles e inmuebles, patrimonio).➤ RUC.➤ Patente Municipal.➤ Permiso de Funcionamiento. <p>Una vez verificado los requisitos se ingresa la carpeta para que sea revisado por el comité.</p>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana		Revisado por:	Aprobado por:

 Cooperativa de Ahorro y Crédito	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Page: 16	Tema: Procedimientos	Asunto: Créditos	Vigencia: 2016
<p>Comité de Crédito</p> <p>Revisa las carpetas para aprobarlas si cumple con todo lo especificado y después de haber sido corroborado su estado cuenta en el buro de créditos.</p> <p>Oficial de Crédito</p> <p>Revisa la carpeta aprobada y continua con los trámites para el crédito y si no han sido aprobadas procede a informar al socio.</p> <p>Socio</p> <p>Procede a llenar la papeleta de retiro</p> <p>Caja</p> <p>Recepta la papeleta, libreta y cedula de identidad para proceder a entregar el dinero solicitado por el socio.</p> <p>Imprime el comprobante de retiro y entrega la libreta y cedula de identidad.</p> <p>Oficial de Crédito</p> <p>Entrega la tabla de amortización.</p> <p>Socio</p> <p>Revisa la tabla de amortización y verifica los valores posteriormente se retira de la institución.</p>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 17	Tema: Procedimientos	Asunto: Servicios No Financieros	Vigencia: 2016
<div>PROCEDIMIENTOS</div> <div>PARA SERVICIOS NO</div> <div>FINANCIEROS</div>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:	Aprobado por:	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de 1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 18	Tema: Procedimientos	Asunto: Bono de Desarrollo Humano	Vigencia: 2016
<p>Socio</p> <p>Informa su deseo de cobrar el Bono de Desarrollo Humano</p> <p>Caja</p> <p>Recepta la cedula de identidad de la persona interesada.</p> <p>Verifica si el interesado consta en el MIES</p> <p>Imprime el comprobante de retiro y entrega el dinero solicitado, la libreta y cedula de identidad y recepta la firma o huella.</p> <p>Socio</p> <p>Revisa el dinero entregado posteriormente se retira de la institución.</p>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana	Revisado por:		Aprobado por:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		N° 1 de1
	MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO FERNANDO DAQUILEMA LTDA.		
Pag.: 19	Tema: Procedimientos	Asunto: Giro o Transferencia	Vigencia: 2016
<p>Socio</p> <p>Informa su deseo cobrar su giro o transferencia.</p> <p>Caja</p> <p>Recepta la cedula de identidad de la persona interesada y la clave de su trasferencia.</p> <p>Verifica si el interesado consta en Moneygran.</p> <p>Imprime el comprobante del sistema y entrega el dinero solicitado, la libreta y cedula de identidad y recepta la firma.</p> <p>Socio</p> <p>Revisa el dinero entregado posteriormente se retira de la institución.</p>			
Elaborado por: Verónica Cabadiana		Revisado por:	Aprobado por:

ANEXOS

Anexo 1: ENCUESTA AL GERENTE DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.



Escuela Superior Politécnica de Chimborazo **Facultad de Administración de Empresas** **Escuela de Contabilidad y Auditoría**



Objetivo: Adquirir información que nos permita diseñar el Modelo de Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001-2008 en cuanto al servicio prestado para el desarrollo del Trabajo de Titulación.

REQUISITOS DE LA NORMA		CUMPLE	INCUMPLE
4 SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD			
4.1 Requisitos generales			
4.2 Requisitos de la documentación	La cooperativa establece, documenta, implementa, mantiene un sistema de gestión de calidad para la mejora continua de su eficacia de acuerdo a los requisitos de la Norma ISO 9001-2008 y realiza el respectivo seguimiento de las actividades que se realizan		
4.2.1 Generalidades			
4.2.2 Manual de la calidad	La Cooperativa posee un manual de la Calidad donde incluya procedimientos documentados y la descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad.		
4.2.3 Control de los documentos	La Cooperativa controla los documentos (Registros, Archivos, Manuales) es decir los revisa, actualiza, aprueba se asegura de que estos sean legibles e identificables antes de emitirlos.		
4.2.4 Control de los registros	Existe un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, retención y disposición de estos registros		
5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCION			

5.1 Compromiso de la dirección	El Gerente de la cooperativa establece el compromiso de comunicación con todo el personal sobre la importancia de satisfacer los requisitos del cliente de acuerdo a lo que establece la ley, así como los objetivos, políticas de calidad y la provisión de los recursos necesarios		
5.2 Enfoque al cliente	El Gerente se asegura de que los requisitos, necesidades, inquietudes de los clientes son atendidos de manera inmediata por el personal para satisfacer sus necesidades.		
5.3 Política de la calidad	El gerente se asegura de que los objetivos y políticas de calidad cumplen con los requisitos y son asignadas las funciones en los niveles pertinentes dentro de la cooperativa		
5.4 Planificación	El Gerente se asegura de que se mantiene la calidad cuando se planifica e implementan cambios en las actividades de la cooperativa		
5.5 Responsabilidad, autoridad y comunicación			
5.5.1 Responsabilidad y autoridad	El Gerente establece las responsabilidades y autoridades de la cooperativa y estas son comunicadas debidamente a sus colaboradores.		
5.5.2 Representante de la dirección	El Gerente designa a un encargado para que establezca, mantenga e informe los procedimientos necesarios para el sistema de gestión de calidad y la mejora continua		
5.5.3 Comunicación interna	Qué sistemas de comunicación utiliza el Gerente para comunicar a sus colaboradores las decisiones que se toman: Reuniones Correos Electrónicos Buzón de Sugerencias Cartelera		
5.6 Revisión por la dirección	La Gerencia de la Cooperativa efectúa revisiones de las actividades que se realizan en cuanto al servicio al cliente de acuerdo a intervalos planificados o de manera sorpresiva.		
5.7 Resultados de la revisión	Estas revisiones se efectúan con el fin de mejorar los servicios con relación a los requisitos del cliente y proveer de los recursos necesarios para su realización		
6. GESTION DE LOS RECURSOS			

6.1 Provisión de recursos	EL gerente determina y proporciona los recursos necesarios para implementar y mejorar el sistema de gestión y de esta manera aumentar la satisfacción del cliente.		
6.2 Recursos humanos	El Gerente al contratar a sus colaboradores toma en cuenta su educación, formación, habilidades, y experiencia.		
6.2.1 Generalidades			
6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia	<p>Por qué medio se asegura de que los colaboradores que trabajan en la Cooperativa son conscientes de la aptitud e importancia de sus actividades.</p> <p>Evaluaciones periódicas</p> <p>Títulos Adquiridos</p> <p>Experiencias de Trabajos anteriores</p>		
6.3 Infraestructura	<p>El Gerente de la cooperativa determina, proporciona, mantiene la infraestructura (Edificio) apropiados para el servicio a los socios.</p> <p>La Cooperativa posee equipos se software, Hardware y servicios de información para la atención a los socios.</p>		
6.4 Ambiente de trabajo	La Cooperativa cuenta con el ambiente de trabajo necesario para la atención al cliente, es decir factores físicos, ambientales y de otro tipo como el ruido, la temperatura, la humedad la iluminación, etc.		
7 REALIZACION DEL SERVICIO			
7.1 Planificación de la realización del servicio	Estas actividades son verificadas, validadas y se realizan seguimientos, mediciones, inspecciones para que sean aceptadas por los socios.		
7.2 Procesos relacionados con el cliente			
7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el servicio	<p>El Gerente toma en cuenta las especificaciones del cliente para su servicio o producto financiero por medio de:</p> <p>Página web</p> <p>Llamadas telefónicas</p> <p>Interacción colaborador-socio</p> <p>Buzón de sugerencias y quejas</p>		
7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto	¿El gerente establece las responsabilidades a sus colaboradores para la revisión, verificación, validación para cada etapa de las actividades que se realizan en la cooperativa?		

7.2.3 Comunicación con el cliente	El Gerente implementa disposiciones eficaces para la comunicación con los clientes sobre, Información de los servicios que ofrece, Consultas, contratos, Retroalimentación del cliente incluyendo sus quejas.		
7.3 Diseño y desarrollo			
7.3.1 Planificación del diseño y desarrollo	La cooperativa proporciona la información necesaria sobre las características de los productos y servicios financieros que ofrece para prestación del servicio.		
7.3.2 Elementos de entrada para el diseño y desarrollo	El Gerente determina los elementos de entrada relacionados con los requisitos y la información necesaria de los productos y servicios que ofrece.		
7.3.3 Resultados del diseño y desarrollo	El Gerente controla los resultados del diseño y desarrollo el cual debe cumplir con los requisitos y la entrega la información para la prestación del servicio.		
7.3.4 Revisión del diseño y desarrollo	El Gerente revisa el diseño y desarrollo para evaluar la capacidad de los resultados del mismo para cumplir con los requisitos.		
7.3.5 Verificación del diseño y desarrollo	Realiza verificaciones de acuerdo a la planificación para ver si cumplen con los requisitos.		
7.3.6 Validación del diseño y desarrollo	El Gerente realiza validaciones de los servicios o productos financieros antes de ser entregados al socio y poder satisfacer sus requerimientos.		
7.3.7 Control de los cambios del diseño y desarrollo	El Gerente comunica a sus colaboradores sobre los cambios realizados en los procedimientos de las actividades que se realizan en la entidad antes de ser entregados a los socios.		
7.4 Compras			
7.4.1 Proceso de compras	El Gerente se asegura que todos los productos y servicios comprados o subcontratados cumplen con todos los requisitos especificados por el mismo.		
7.4.2 Información de las compras	El Gerente especifica las características de los productos a adquirir ya sea por medio de pedidos o contratos para evitar las compras erróneas.		
7.4.3 Verificación de los productos comprados	El Gerente establece e implementa la inspección u otras actividades para verificar si el producto entregado por el proveedor cumple con los requisitos de compra especificados por la cooperativa.		
7.5 Prestación del servicio			

7.5.1 Control de la prestación del servicio	El Gerente planifica y controla la prestación del servicio, es decir: Disponibilidad de información de los productos y servicios. Uso de equipo apropiado.		
7.5.2 Validación de los procesos de la prestación del servicio	¿El Gerente valida los servicios prestados mediante el seguimiento o medición para evitar que las deficiencias del servicio se encuentren cuando el producto o servicio financiero ya fue entregado al socio?		
7.5.3 Propiedad del cliente	¿El Gerente de la Cooperativa cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo su cuidado y esta identifica, verifica, protege y salvaguarda los mismos?		
8 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA			
8.1 Generalidades			
8.2 Seguimiento y medición			
8.2.1 Satisfacción del cliente	¿El Gerente de la Cooperativa se encargara de medir y analizar periódicamente el seguimiento de la información concerniente a la percepción del cliente y el cumplimiento de sus requisitos y necesidades por medio de: Encuestas de satisfacción al cliente Datos del cliente en cuanto a la calidad del servicio entregado. Encuestas de opinión del usuario Informes de los agentes asignados		
8.2.2 Auditoria interna	El Gerente de la Cooperativa realiza auditorías de manera periódica para verificar si el sistema de gestión de calidad cumple con las disposiciones planificadas, con la norma ISO 9001-2008 y si se está llevando de manera eficaz Estos resultados de las auditorias son entregados a la Gerencia de la cooperativa y la misma toma medidas correctivas sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas para su mejora continua.		
8.2.3 Seguimiento y medición de los servicios	El Gerente aplica los métodos necesarios para realizar el correcto seguimiento, medición de los procesos y si no se están cumpliendo se toman medidas correctivas con el fin de asegurar la conformidad de los servicios.		
8.2.4 Control del producto no conforme	El Gerente de la Cooperativa asegura y determina los debidos controles, responsabilidades, autoridades para tratar que el producto o servicio financiero no conforme sea corregido		

8.3 Análisis de datos	El Gerente recopila y analiza la base de datos para evidenciar que se está llevando con eficacia el sistema de gestión interna y de esta manera evaluar donde se debe realizar la mejora continua		
8.4 Mejora			
8.4.1 Mejora continua	El Gerente toma en cuenta los resultados de auditorías, análisis de datos, para la mejora continua con eficacia.		
8.4.2 Acción correctiva	El Gerente toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades con el objetivo de prevenir que vuelvan a ocurrir.		
8.4.3 Acción preventiva	El Gerente establece e implementa las acciones necesarias para eliminar las no conformidades para evitar que vuelva a ocurrir.		

Anexo 2: ENCUESTA A LOS SOCIOS DE LA COAC FERNANDO DAQUILEMA LTDA.



**Escuela Superior Politécnica de Chimborazo
Facultad de Administración de Empresas
Escuela de Contabilidad y Auditoría**



Objetivo: Adquirir información que nos permita diseñar el Modelo de Sistema de Gestión de Calidad basado en las Normas ISO 9001-2008 en cuanto al servicio prestado para el desarrollo del Trabajo de Titulación.

1. ¿Cuántos años es socio/a de la COAC Fernando Daquilema?

0-1		3-5		Más de 7 años	
1-3		5-7			

2. ¿Cómo se enteró de la existencia de la Cooperativa?

Medios		Medios	
Radio		Internet	
Prensa		Amigos/Familiares	
Televisión		Instalaciones	
Otra ¿Cuál?			

3. ¿Con que frecuencia visita la Cooperativa?

Frecuencia					
Diario		Quincenal		Trimestral	
Semanal		Mensual		Anual	

4. ¿Cuál fue la razón de su visita a la COAC Fernando Daquilema?

Razón		Razón	
Requisitos apertura de cuenta		Actualizar libreta	

Requisitos para realizar prestamos		Abrir una cuenta	
Realizar depósitos		Pedir prestamos	
Otra ¿Cuál?			

5. ¿En la gestión que usted realizo, el personal que le atendió está capacitado y resolvió sus necesidades?

SI		NO	
----	--	----	--

6. ¿Aproximadamente cuantos minutos espero para ser atendido?

Minutos		Horas	
---------	--	-------	--

7. ¿Piensa que es el adecuado?

SI		NO	
----	--	----	--

8. ¿Cuándo usted ingresa a la Cooperativa siente comodidad?

SI		NO	
----	--	----	--

9. ¿Existe cordialidad por parte del personal de la cooperativa cuando usted es atendido?

SI		NO	
----	--	----	--

10. ¿Ha utilizado algún medio electrónico de la Cooperativa para hacer sus retiros y consultas?

SI		NO	
----	--	----	--

11. ¿El personal de la Cooperativa le brinda información necesaria y suficiente?

SI		NO	
----	--	----	--

12. ¿Si usted desea realizar alguna queja o reclamo la Cooperativa cuenta con un buzón de sugerencias?

SI		NO	
----	--	----	--

13. ¿Sus requerimientos son atendidos de forma inmediata por parte del personal de la Cooperativa?

Siempre	
Casi Siempre	
Nunca	

14. ¿Cómo califica el servicio recibido?

Excelente		Regular	
Muy Bueno		Malo	
Bueno		Pésimo	

15. ¿Está satisfecho con el servicio recibido?

Muy Satisfecho		Poco Satisfecho	
Satisfecho		Insatisfecho	

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo 3: ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO "FERNANDO DAQUILEMA" LTDA.

TITULO PRIMERO

GENERALIDADES Y PRINCIPIOS

Artículo 1.- ADECUACIÓN DE ESTATUTOS: La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda., actualmente funcionando en legal y debida forma, adecua su Estatuto Social, sometiendo su actividad y operación a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, a su Reglamento y al Código Orgánico Monetario y Financiero.

La cooperativa de ahorro y crédito "Fernando Daquilema" Ltda., es una organización formada por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente con el objeto de realizar actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, con clientes o terceros con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General; el Código Orgánico Monetario y Financiero y las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Artículo 2.- DOMICILIO, RESPONSABILIDAD, DURACIÓN: El domicilio principal de la Cooperativa es el Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo y, cuando la actividad así lo demande, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la cooperativa podrá abrir oficinas operativas en cualquier parte del territorio nacional.

La cooperativa será de responsabilidad limitada a su capital social; la responsabilidad personal de sus socios estará limitada al capital que aportaren a la entidad. La cooperativa será de duración indefinida, sin embargo, podrá disolverse y liquidarse por

las causas y el procedimiento previstos en la Ley de Economía Popular y Solidaria y en el Código Orgánico Monetario y Financiero.

Artículo 3.- OBJETO SOCIAL: La cooperativa es abierta y tendrá como objeto social principal la realización de operaciones y actividades de intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios; y, previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular, con clientes o terceros, con sujeción a las regulaciones y a los principios reconocidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Código Orgánico Monetario y Financiero, las Resoluciones de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y del ente regulador.

Artículo 4.- ACTIVIDADES.- La cooperativa podrá realizar todo acto o contrato lícito, tendiente al cumplimiento de su objeto social, ya sean operaciones activas, pasivas, contingentes y de servicios, contemplados en el Código Orgánico Monetario y Financiero y autorizados por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, entre ellas las siguientes:

1.- Operaciones activas:

- Negociar letras de cambio, libranzas, pagarés, facturas y otros documentos que representen obligación de pago creados por ventas a crédito, así como el anticipo de fondos con respaldo de los documentos referidos;
- Adquirir, conservar y enajenar, por cuenta propia o de terceros, títulos emitidos por el ente rector de las finanzas públicas y por el Banco Central del Ecuador;
- Efectuar inversiones en el capital de una entidad de servicios financieros y/o una entidad de servicios auxiliares del sistema financiero para convertirlas en sus subsidiarias o afiliadas;

2.- Operaciones pasivas

- a) Recibir depósitos a la vista bajo cualquier mecanismo o modalidad;
- b) Recibir depósitos a plazo;
- c) Recibir préstamos y aceptar créditos de entidades financieras del país y del exterior;

- d) Actuar como originador de procesos de titularización con respaldo de la cartera de crédito hipotecaria, prendaria o quirografaria, propia o adquirida.

3.- Operaciones contingentes:

Asumir obligaciones por cuenta de terceros a través de aceptaciones, endosos o avales de títulos de crédito, el otorgamiento de garantías, fianzas y cartas de crédito internas y externas, o cualquier otro documento.

4.- Servicios

- a) Efectuar servicios de caja y tesorería;
- b) Efectuar cobranzas, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas o las de entidades financieras nacionales o extranjeras;
- c) Recibir y conservar objetos, muebles, valores y documentos en depósito para su custodia y arrendar casilleros o cajas de seguridad para depósitos de valores;

5.- Otorgar préstamos a sus socios.

6.- Constituir depósitos en entidades del sistema financiero nacional.

7.- Actuar como emisor u operador de tarjetas de débito o tarjetas de pago; cuando la cooperativa pertenezca al segmento 1 del sector financiero Popular y solidario podrá emitir u operar tarjetas de crédito.

8.- Emitir obligaciones de largo plazo con respaldo en sus activos, patrimonio, cartera de crédito hipotecaria o prendaria, propia o adquirida, siempre que en este último caso se originen en operaciones activas de crédito de otras entidades financieras;

9.- Efectuar inversiones en el capital social de las cajas centrales; y,

10.- Efectuar operaciones con divisas;

11.- Emitir órdenes de pago en favor de sus socios, contra sus depósitos, que podrán hacerse efectivas en otras cooperativas de ahorro y crédito, de acuerdo con las normas que dicte la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y los convenios que se suscriban para el efecto.

Adicionalmente, podrá efectuar las actividades complementarias que le fueren autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

La Cooperativa cumplirá con las normas de prevención de lavado de activos conforme a la normativa vigente.

Artículo 5.- VALORES Y PRINCIPIOS: La cooperativa en el ejercicio de sus actividades además de los principios constantes en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y las prácticas de buen gobierno cooperativo que constarán en el Reglamento Interno, cumplirá con los valores y principios cristianos; con los valores y principios de los pueblos originarios: ama shwa, ama killa, ama llulla (no robar, no mentir, no ser ocioso); y, los siguientes principios universales del cooperativismo.

1. Membresía abierta y voluntaria;
2. Control democrático de los miembros;
3. Participación económica de los miembros,
4. Autonomía e independencia;
5. Educación, formación e información;
6. Cooperación entre cooperativas;
7. Compromiso con la comunidad;

La cooperativa no concederá privilegios a ninguno de sus socios, ni aún a pretexto de ser directivo, fundador o benefactor, ni los discriminara por razones de género, edad, etnia, religión o de otra naturaleza.

TITULO SEGUNDO

DE LOS SOCIOS

Artículo 6.- SOCIOS: Son socios de la cooperativa, las personas naturales legalmente capaces y las personas jurídicas que cumplan con el vínculo común de vivenciar los valores y principios de la Cooperativa, que tengan la capacidad y voluntad de ahorrar y

de suscribir y pagar los certificados de aportación, además de los requisitos y procedimientos específicos de ingreso que constarán en el Reglamento Interno.

El ingreso como socio de la cooperativa lleva implícita la aceptación voluntaria de las normas del presente Estatuto, y su adhesión a las disposiciones contenidas en el mismo. La cooperativa podrá otorgar créditos únicamente a sus socios.

Artículo 7.- OBLIGACIONES Y DERECHOS DE LOS SOCIOS: Son obligaciones y derechos de los socios, además de los establecidos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, los siguientes:

- 1.- Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, el presente Estatuto, los Reglamentos Internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración;
- 2.- Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos y los compromisos económicos contraídos con la Cooperativa;
- 3.- Asistir a los cursos de educación financiera y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización;
- 4.- Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes;
- 5.- Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la Cooperativa;
- 6.- Adquirir los productos y utilizar los servicios que la cooperativa brinde a sus socios dentro del cumplimiento de su objeto social;
- 7.- Participar en las elecciones de representantes para la Asamblea General con derecho a un solo voto, independientemente del número y valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea;
- 8.- Elegir y ser elegido a las vocalías de los consejos y comisiones especiales; y, miembro de los Comités técnicos

9.- Recibir, en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios beneficios que otorgue la Cooperativa de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto;

10.- Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa, siempre, por intermedio de la presidencia y en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios;

11 .- No incurrir en competencia desleal en los términos dispuestos en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento y en el Código Orgánico Monetario y Financiero;

12.- No utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros, o para realizar actividades ilícitas;

13.- Responsabilizarse ante los estamentos pertinentes por los daños y perjuicios que pudiera ocasionar a la Cooperativa;

14.- Apoyar la promoción de seNicios y filosofía institucional.

15.- Entregar o actualizar la información personal requerida por la Cooperativa, en cumplimiento de la normativa vigente, en la frecuencia que ésta le requiera.

Los socios se obligan a acudir a la mediación conforme el mecanismo que cuenta la cooperativa, como mecanismo previo de solución de los conflictos en que fueren parte al interior de la cooperativa, sea con otros socios o con sus órganos directivos este procedimiento no obsta para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la Justicia Ordinaria.

Artículo 8.- PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE SOCIO: La calidad de socio en la Cooperativa se pierde por las siguientes causas:

1. Retiro voluntario;
2. Exclusión;
3. Fallecimiento; o,
4. Pérdida de la personalidad jurídica.

Artículo 9.- RETIRO VOLUNTARIO: El socio de la cooperativa podrá solicitar al Consejo de Administración, en cualquier tiempo su retiro voluntario. En caso de falta de aceptación o de pronunciamiento por parte del Consejo de Administración, la solicitud de retiro voluntario surtirá efecto transcurridos treinta días desde su presentación.

Artículo 10.- EXCLUSIÓN: Previa instrucción del procedimiento sancionador, iniciado por el Consejo de Vigilancia, que incluirá las etapas acusatoria, probatoria y de alegatos, que constaran en el Reglamento Interno y sin perjuicio de las acciones legales que correspondan, la exclusión será resuelta por la Asamblea General de Representantes, mediante el voto secreto de las dos terceras partes de los asistentes, en los siguientes casos:

- 1.- Incumplimiento o violación de las normas jurídicas que regulan la organización y funcionamiento de la cooperativa, poniendo en riesgo su solvencia, imagen o integridad social;
- 2.- Incumplimiento reiterado de las obligaciones económicas adquiridas frente a la cooperativa;
- 3.- Disposición arbitraria de fondos de la entidad, debidamente determinada y no justificada.
- 4.- Presentación de denuncias falsas o agresión de palabra u obra en contra de los dirigentes de la Cooperativa, del representante legal y funcionarios por asuntos relacionados con su gestión;
- 5.- Presentar denuncias en contra de la Cooperativa, los Consejos, Gerencia o empleados de la Institución, ante los organismos de control, sin haber agotado previamente las instancias internas de la Cooperativa;
- 6.- Realizar operaciones ficticias o dolosas que comprometan el buen nombre de la Cooperativa, o servirse de la organización para explotar o engañar a los socios o al público;

- 7.- Ejercer actividades idénticas al objeto social de la cooperativa, en los términos caracterizados como competencia desleal en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General; y en el Código Orgánico Monetario y Financiero;
- 8.- Generar rumores falsos que pongan en riesgo a la Cooperativa;
- 9.- Falsificar u ocultar información cuyo resultado perjudique y ponga en riesgo a la Cooperativa;
- 10.- Constar en el listado de las personas que se hallan prohibidas de operar en el sistema financiero nacional por actividades contrarias a lo dispuesto en la Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo;
- 11.- Las personas declaradas insolventes.

De la resolución de exclusión, el o los afectados podrán apelar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, dentro del término de cinco días contados a partir de la suscripción del Acta de Imposibilidad de Mediación, los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.

Artículo 11.- LIQUIDACIÓN DE HABERES: En caso de pérdida de la calidad de socio, por cualquiera de las causas previstas en el presente Estatuto, la Cooperativa liquidará y entregará los haberes que le correspondan, previa las deducciones contempladas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y

Solidaria y su Reglamento General, dentro de los 90 días siguientes a la pérdida O. de dicha calidad y dentro del límite del 5% del capital social de la cooperativa~

Los valores que, por concepto de liquidación de haberes de ex socios excedieren el 5% del capital social, serán pagados en el ejercicio económico del año siguiente.

Artículo 12.- FALLECIMIENTO: En caso de fallecimiento de un socio, los haberes que le correspondan, por cualquier concepto, serán entregados a sus herederos de conformidad con lo dispuesto en el Código Civil y cumpliendo la asignación efectuada por autoridad competente.

TITULO TERCERO

ORGANIZACIÓN Y GOBIERNO

Artículo 13.- ESTRUCTURA INTERNA: El gobierno, dirección, administración y Control Interno de la Cooperativa, se ejercerán por medio de los siguientes organismos:

1. Asamblea General de Representantes;
2. Consejo de Administración;
3. Consejo de Vigilancia;
4. Gerencia; y,
5. Comisiones Especiales y Comités.

CAPITULO PRIMERO

DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES

Artículo 14.- ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES: La Asamblea General de Representantes es el máximo órgano de gobierno de la cooperativa y sus decisiones obligan a todos los socios y demás órganos de la cooperativa, siempre que no sean contrarias a las normas jurídicas que rigen la organización, funcionamiento y actividades de la cooperativa.

Para participar en la Asamblea General, los representantes deben encontrarse al día en el cumplimiento de sus obligaciones económicas de cualquier naturaleza, adquiridas frente a la cooperativa o, dentro de los límites de monto permitidos por el Reglamento Interno.

La Asamblea General de Representantes se efectuará con Representantes elegidos de entre los socios, por votación personal, directa y secreta de cada uno de los socios, de conformidad con el Reglamento de Elecciones aprobado por la Asamblea General de Representantes, que contendrá los requisitos y prohibiciones para ser elegido

representante y el procedimiento de su elección, acorde con lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento General.

La Asamblea General de Representantes se efectuará con 30 (treinta) Representantes.

Artículo 15.- ELECCIÓN DE REPRESENTANTES: Los representantes durarán 4 (cuatro) años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos en forma inmediata, por una sola vez. Se elegirán dos representantes suplentes por cada principal.

Si un representante a la Asamblea General de Representantes es elegido como vocal del Consejo de Administración o Vigilancia, perderá su condición de representante y se principalizará al respectivo suplente.

Los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia son miembros natos de la Asamblea General y tendrán derecho a voz y voto, sin que puedan ejercer este último, en aquellos asuntos relacionados con su gestión y en la fijación de dietas, viáticos, movilización y gastos de representación a su favor.

Artículo 16.- SUPLENTE: La calidad y ejercicio de la representación es indelegable. Si por razones debida y oportunamente justificadas al menos, con 48 horas de anticipación y por escrito un representante no pudiere asistir a una Asamblea General de Representantes, se principalizará a su respectivo suplente, hasta la conclusión de la misma.

Artículo 17.- ATRIBUCIONES Y DEBERES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE REPRESENTANTES: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Código Orgánico Monetario y Financiero y las que constaren en el Reglamento Interno, la Asamblea General de Representantes, tendrá las siguientes atribuciones:

- 1.- Aprobar y reformar el Estatuto Social, el Reglamento Interno y el de Elecciones;
- 2.- Elegir a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia;

- 3.- Remover a los miembros de los consejos de Administración y Vigilancia, con causa justa, cumpliendo con el procedimiento establecido en el Reglamento Interno y con el voto secreto de más de la mitad de sus integrantes;
- 4.- Aprobar o rechazar los estados financieros y los informes de los consejos y de Gerencia. El rechazo de los informes de gestión, se realizará conforme procedimiento establecido en el Reglamento Interno, con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea;
- 5.- Conocer el plan estratégico y el plan operativo anual con su presupuesto, presentados por el Consejo de Administración;
- 6.- Autorizar la adquisición, enajenación o gravamen de bienes inmuebles de la cooperativa, o la contratación de bienes o servicios, cuyos montos le corresponda según el Reglamento Interno;
- 7.- Conocer y resolver sobre los informes de Auditoría Interna y Externa;
- 8.- Resolver las apelaciones de los socios referentes a suspensiones de derechos políticos internos de la institución;
- 9.- Definir el número y el valor mínimo de aportaciones que deberán suscribir y pagar los socios;
- 10.- Aprobar el Reglamento que regule dietas, viáticos, movilización y gastos de representación del Presidente y directivos, que, en conjunto, no podrán exceder del 1 O% del presupuesto para gastos de administración de la cooperativa;
- 11.- Resolver la fusión, transformación, escisión, disolución y liquidación;
- 12.- Elegir a la persona natural o jurídica que se responsabilizará de la auditoría interna o efectuará la auditoría externa anual, de la terna de auditores seleccionados por el Consejo de Vigilancia de entre los candidatos calificados por la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria. En caso de ausencia definitiva del auditor Interno, la Asamblea General de Representantes procederá a designar su reemplazo, dentro de treinta días de producida ésta. Los auditores externos serán contratados por periodos anuales;
- 13.- Conocer las tablas de remuneraciones y de ingresos que por cualquier concepto, perciban el Gerente y los ejecutivos de la organización; y,
- 14.- Autorizar la emisión de obligaciones de libre negociación en el mercado de valores, aprobando las condiciones para su redención.

Artículo 18.- CONVOCATORIA: Las convocatorias para asambleas generales, serán efectuadas por el Presidente, por su propia iniciativa; mandato estatutario; petición del Consejo de Vigilancia, Gerente o petición de la tercera parte de los representantes. En caso de falta de convocatoria oportuna, debidamente calificada, según lo dispuesto en el Reglamento Interno, podrá convocarla el vicepresidente o, en su defecto, el presidente del Consejo de Vigilancia. De persistir la falta de convocatoria, los peticionarios podrán solicitar al Superintendente que ordene la convocatoria bajo advertencia de las sanciones a que hubiere lugar.

En la convocatoria constarán por lo menos: lugar fecha, hora y el orden del día de la Asamblea; y, los adjuntos que se remitan junto con la convocatoria, de ser el caso.

Artículo 19.- CLASES Y PROCEDIMIENTO DE ASAMBLEAS: Las Asambleas Generales serán ordinarias, extraordinarias e informativas y su convocatoria, quórum, reemplazos y normas de procedimiento parlamentario, se regirán por lo dispuesto por el órgano regulador y la normativa interna de la Cooperativa.

CAPITULO SEGUNDO

DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Artículo 20.- INTEGRACIÓN: El Consejo de Administración es el órgano de dirección y de fijación de políticas de la cooperativa y estará integrado por 5 (cinco) Vocales y sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General de Representantes por votación secreta, previo cumplimiento de los requisitos que constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Los Vocales durarán en sus funciones 4 (cuatro) año (s) y podrán ser reelegidos para el mismo cargo por una sola vez consecutiva; cuando concluya su segundo periodo no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo hasta después de transcurrido un período.

El número de vocales del Consejo de Administración será renovado parcialmente cada dos años, de tal manera que en cada elección se renovarán las mayorías y minorías alternadamente.

Artículo 21.- CALIFICACIÓN: El Consejo de Administración se instalará dentro de los ocho días posteriores a su elección para nombrar de entre sus miembros un Presidente y un Vicepresidente. El Secretario podrá ser designado de entre los funcionarios, a sugerencia de gerencia. Estas dignidades también serán de la cooperativa y de la Asamblea General de Representantes.

Los vocales del Consejo iniciarán sus funciones a partir de que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique su idoneidad, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior. De no calificarse o posteriormente descalificarse a un directivo se principalizará el suplente respectivo.

Artículo 22.- ATRIBUCIONES: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Código Orgánico Monetario y Financiero y el Reglamento Interno de la cooperativa, solo atribuciones y deberes del Consejo de Administración, los siguientes:

- 1.- Cumplir y hacer cumplir los principios establecidos en el artículo 4 de la Ley de Economía Popular y Solidaria; los valores y principios del cooperativismo y de la Cooperativa;
- 2.- Planificar y evaluar el funcionamiento de la cooperativa;
- 3.- Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo;
- 4.- Proponer a la asamblea reformas al Estatuto Social y Reglamentos que sean de su competencia;
- 5.- Dictar los Reglamentos de administración y organización internos, no asignados a la Asamblea General de Representantes;
- 6.- Aceptar o rechazar las solicitudes de ingreso o retiro de socios;
- 7.- Sancionar a los socios de acuerdo con las causas y el procedimiento establecidos en el Reglamento Interno. La sanción con suspensión de derechos, no incluye el derecho al

trabajo. La presentación del recurso de apelación, ante la Asamblea General de Representantes, suspende la aplicación de la sanción.

CAPITULO TERCERO

DEL CONSEJO DE VIGILANCIA

Artículo 23.- INTEGRACIÓN: El Consejo de Vigilancia es el órgano de control interno de las actividades económicas que, sin injerencia e independiente de la administración responde a la Asamblea General. Estará integrado por 3 (tres).

Vocales con sus respectivos suplentes, elegidos en Asamblea General de Representantes, en votación secreta de entre los representantes que cumplan los requisitos previstos en el artículo 26 del presente Estatuto y acrediten formación académica en áreas relacionadas con auditoría o contabilidad.

Los Vocales durarán en sus funciones 4 (cuatro) años y podrán ser reelegidos para el mismo cargo, por una sola vez consecutiva y cuando concluya su segundo periodo, no podrán ser elegidos vocales de ningún consejo, hasta después de un periodo.

El número de vocales del Consejo de Vigilancia será renovado parcialmente cada dos años, de tal manera que en cada elección se renovarán las mayorías y minorías alternadamente.

Artículo 24.- CALIFICACIÓN: El Consejo de Vigilancia se instalara dentro de los ocho días siguientes a su elección, para nombrar, de entre sus miembros, un Presidente y un Secretario.

Los vocales del Consejo de Vigilancia iniciarán sus funciones a partir del momento en que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria califique su idoneidad, hasta tanto, continuará en sus funciones el Consejo anterior, de no calificarse o posteriormente descalificarse a un directivo, se principalizará el suplente respectivo.

Artículo 25.- ATRIBUCIONES: Además de las establecidas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Reglamento Interno, son atribuciones y deberes del Consejo de Vigilancia, los siguientes:

- 1.- Nombrar de su seno al Presidente y Secretario del Consejo;
- 2.- Controlar las actividades económicas de la cooperativa;
- 3.- Vigilar que la contabilidad de la cooperativa se ajuste a las normas técnicas y legales vigentes;
- 4.- Realizar controles concurrentes y posteriores sobre los procedimientos de contratación y ejecución efectuados por la cooperativa;
- 5.- Vigilar el cumplimiento de las recomendaciones de auditoría, debidamente aceptadas;
- 6.- Presentar a la Asamblea General de Representantes un informe conteniendo su opinión sobre la razonabilidad de los Estados Financieros, Balance Social y la gestión de la cooperativa;
- 7.- Proponer ante la Asamblea General de Representantes, la terna para la designación de auditor Interno y externo;
- 8.- Observar cuando las resoluciones y decisiones del Consejo de Administración, no guarden conformidad con lo resuelto por la Asamblea General de Representantes, contando previamente con los criterios de gerencia;
- 9.- Informar al Consejo de Administración y a la Asamblea General de Representantes, sobre los riesgos que puedan afectar a la cooperativa;
- 10.- Solicitar al Presidente que se incluya en el orden del día de la próxima Asamblea General de Representantes, los puntos que crea conveniente, siempre y cuando estén relacionados directamente con el cumplimiento de sus funciones;
- 11.- Revisar la contabilidad de la cooperativa, a fin de verificar su veracidad y la existencia

CAPITULO CUARTO

DISPOSICIONES COMUNES PARA LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Artículo 26.- REQUISITOS: Para que un representante sea designado vocal de los consejos debe por lo menos cumplir los siguientes requisitos:

- 1.- Tener al menos un año como socio en la cooperativa;
- 2.- Acreditar el tiempo de capacitación que determine la autoridad competente en el área de sus funciones, antes de su posesión;
- 3.- Estar al día en sus obligaciones económicas con la cooperativa;
- 4.- Acreditar la formación académica necesaria, conforme la normativa vigente;
- 5.- No haber sido reelegido en el periodo inmediato anterior;

El periodo de duración de los vocales de los Consejos, regirá a partir del registro del nombramiento en la Superintendencia, hasta tanto continuarán en funciones, los vocales cuyo periodo haya fenecido.

Para la reelección de los vocales de los consejos, los aspirantes, deberán participar en un proceso eleccionario previo y ser electos como representantes · principales.

La renovación de las mayorías y minorías de los consejos se realizará cada dos años, procurando que en su conformación se cumpla con la representación proporcional de las agencias en función al número de socios con que cuenten cada una de ellas y la equidad de género.

Artículo 27.- SESIONES: Los Consejos sesionarán, ordinariamente, por lo menos una vez al mes y extraordinariamente, cuando lo convoque su Presidente. Las convocatorias se realizarán con tres días de anticipación por iniciativa del Presidente o de al menos, dos de sus miembros.

En la convocatoria constaran al menos, el lugar, la fecha y hora de la sesión y los asuntos a tratarse.

Las resoluciones se adoptarán con el voto conforme de más de la mitad de sus miembros. En caso de empate, el asunto se someterá nuevamente a votación y de persistir el mismo se tendrá por rechazado, los votos de los vocales serán a favor o en contra y no habrá abstenciones.

De las sesiones de los consejos se levantarán actas suscritas por el Presidente y el Secretario o quienes actúen como tales.

Artículo 28.- RESPONSABILIDADES: Los vocales de los Consejos son responsables por las decisiones tomadas con su voto, incluyendo los suplentes transitoriamente en funciones y responderán por violación de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Estatuto o los Reglamentos Internos. Solo pueden eximirse por no haber participado en las reuniones en que se hayan adoptado las resoluciones o existiendo constancia de su voto en contra en el acta correspondiente.

Artículo 29.- CAUSAS DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y DE VIGILANCIA: La Asamblea General de Representantes podrá remover, en cualquier tiempo, cumpliendo con las disposiciones del Reglamento Interno, previo ejercicio del derecho a la defensa a uno o varios vocales del Consejo de Administración o del Consejo de Vigilancia, por una de las siguientes causas:

- 1.- Por recomendación u observaciones debidamente fundamentadas, que consten en informes de los organismos de control o auditoría;
- 2.- Por irregularidades debidamente comprobadas;
- 3.- Por rechazo a sus informes de gestión cumpliendo con el proceso determinado en el Reglamento Interno. En este caso, la remoción será adoptada con el voto de más de la mitad de los integrantes de la Asamblea General de Representantes, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 31 del presente estatuto;
- 4.- Por no evitar conflicto de intereses en las decisiones que adopte favoreciendo su situación particular o la de terceros en la Cooperativa, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales;

- 5.- Por comprometer a la Cooperativa en operaciones ajenas a su naturaleza y objeto social;
- 6.- Por obstruir e impedir con sus decisiones las investigaciones de autoridades competentes.
- 7.- Por no haber solicitado licencia a su respectivo Consejo, cuando haya sido calificado como candidato a procesos de elección popular;
- 8.- Por realizar proselitismo político partidista con recursos de la Cooperativa;
- 9.- Por superar los tres meses de licencia en el período de un año.

Artículo 30.- REMOCIÓN POR NEGLIGENCIA: Se presumirá negligencia de los miembros que injustificadamente no asistan a tres sesiones consecutivas o seis en total durante un año. Este trámite deberá cumplir el debido proceso establecido en el reglamento Interno y se deberá proceder, obligatoriamente a su reemplazo en caso de comprobarse la negligencia.

En ausencia de vocales de los Consejos, el Consejo de Administración podrá decidir si procede a elegir de entre los Representantes a los vocales faltantes, en cuyo caso deberá el Presidente incluir en el orden del día de la siguiente Asamblea General, la ratificación o el nombramiento de los vocales o convocar de inmediato a Asamblea General de Representantes para elegir nuevos vocales que llenen las vacantes de acuerdo con el Estatuto y el Reglamento Interno.

Artículo 31.- PROCEDIMIENTO DE REMOCIÓN DE MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN, VIGILANCIA Y GERENTE: Para resolver la remoción de los miembros de los Consejos de Administración, de Vigilancia o del Gerente, por rechazo de sus informes, se seguirá el procedimiento previsto en el Reglamento Interno de la cooperativa.

CAPITULO QUINTO

DE LAS COMISIONES ESPECIALES Y COMITÉS

Artículo 32.- INTEGRACIÓN: Las Comisiones Especiales serán permanentes u ocasionales. Las designará el Consejo de Administración con tres vocales que durarán 2 años en sus funciones, pudiendo ser reelegidos por una sola vez y a removidos en cualquier tiempo.

Las comisiones especiales permanentes cumplirán las funciones determinadas en el Reglamento Interno. Las comisiones ocasionales, cumplirán las funciones que el Consejo de Administración les encargue.

Los Comités serán eminentemente técnicos, serán integrados por directivos o funcionarios, designados por el Consejo de Administración, el que determinará su período y funciones conforme a la normativa vigente.

CAPITULO SEXTO

DEL PRESIDENTE

Artículo 33.- ATRIBUCIONES: El Presidente del Consejo de Administración, lo será también de la Cooperativa y de la Asamblea General de Representantes, durará 4 años en sus funciones, pudiendo ser reelegido por una sola vez, mientras mantenga la calidad de vocal en dicho Consejo. Deberá cumplir con el perfil establecido en el Reglamento Interno y además de las atribuciones constantes en las normas jurídicas que rigen la organización y funcionamiento de la cooperativa, tendrá las siguientes:

- 1.- Convocar, presidir y orientar las discusiones en las Asambleas Generales y en las reuniones del Consejo de Administración;
- 2.- Dirimir con su voto los empates en las votaciones en Asamblea General de Representantes;
- 3.- Presidir todos los actos oficiales de la cooperativa;
- 4.- Conocer las comunicaciones que la Superintendencia de Economía Popular y

Solidaria y el ente regulador remitan al Consejo de Administración, e informar del contenido de las mismas al Consejo de Administración, a la Asamblea General de Representantes, cuando corresponda;

El Vicepresidente será elegido por igual período que el Presidente y cumplirá las funciones que le sean encargadas por el Presidente y las delegaciones dispuestas por el Consejo de Administración. En caso de renuncia, ausencia, inhabilidad del Presidente o encargo de la Presidencia, asumirá todos los deberes y atribuciones del Presidente.

CAPITULO SÉPTIMO

DE LOS SECRETARIOS

Artículo 34.- FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: Los Secretarios de los Consejos, Comisiones especiales y Comités técnicos serán elegidos obligatoriamente de entre los miembros de dichos organismos, con excepción del secretario del Consejo de Administración, que podrá ser un funcionario que forma parte de la nómina institucional.

Además de las funciones y responsabilidades propias de la naturaleza de su cargo, los Secretarios tendrán las siguientes:

- 1.- Elaborar las actas de las sesiones y conservar los libros correspondientes;
- 2.- Certificar y dar fe de la veracidad de los actos, resoluciones y de los documentos institucionales, previa autorización del Presidente del Consejo, Comisión o Comité que corresponda;
- 3.- Tener la correspondencia al día;
- 4.- Llevar un registro de resoluciones, de la Asamblea General de Representantes y de los Consejos de Administración, Vigilancia, Comisiones o Comités según corresponda;
- 5.- Custodiar y conservar ordenadamente el archivo;
- 6.- Notificar las resoluciones.

Además de las atribuciones y deberes señalados, el Secretario del Consejo de Administración y de la Asamblea General de Representantes, tendrá las siguientes:

- 1.- Registrar la asistencia a sesiones de la Asamblea General de Representantes y del Consejo de Administración;
- 2.- Llevar el registro actualizado de la nómina de socios, con sus datos personales;
- 3.- Desempeñar otros deberes que le sean asignados por la Asamblea General de Representantes o el Consejo de Administración siempre que no violen disposiciones de la Ley de Economía Popular y Solidario, su Reglamento, el presente Estatuto o su Reglamento Interno;
- 4.- Apoyo logístico para el desarrollo de sesiones de los Consejos y Asamblea de Representantes.

CAPITULO OCTAVO

CAPITULO OCTAVO

DEL GERENTE

Artículo 35.- DEL GERENTE.- El Gerente, sea o no socio de la cooperativa es el representante legal, judicial y extrajudicial y el responsable de la administración integral de la Cooperativa, siendo de libre designación y remoción por parte del Consejo de Administración, de conformidad con la Ley de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Código Orgánico Monetario y Financiero y este Estatuto. Será contratado bajo el Código Civil sin sujeción a plazo, debiendo ser afiliado al Seguro Social, sin que ello implique relación laboral.

Para ser designado Gerente de la Cooperativa, el postulante deberá tener al menos título académico de tercer nivel en áreas financieras y acreditar experiencia en gestión administrativa preferentemente acorde con el objeto social de la cooperativa y formación en economía social y solidaria y cooperativismo, además de las condiciones previstas en el Reglamento Interno.

El Gerente deberá rendir caución previo al registro de su nombramiento. Deberá cumplir los requisitos previstos en el Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y en las regulaciones que se dictaren para el efecto.

Artículo 36.- ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES: Además de las previstas en la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Código Orgánico Monetario y Financiero y las que constaren en el Reglamento Interno, son atribuciones y responsabilidades del Gerente:

- 1.- Ejercer la representación legal, judicial y extrajudicial de la cooperativa de conformidad con la Ley de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento, el Código Orgánico Monetario y Financiero y el presente Estatuto Social.
- 2.- Proponer al Consejo de Administración las políticas. Reglamentos y procedimientos necesarios para el buen funcionamiento de la cooperativa;
- 3.- Presentar al Consejo de Administración el plan estratégico, el plan operativo y su preforma presupuestaria, los dos últimos, máximo hasta el treinta de noviembre del año en curso para el ejercicio económico siguiente;
- 4.- Responder por la marcha administrativa, operativa y financiera de la cooperativa e informar mensualmente al Consejo de Administración;
- 5.- Contratar, aceptar renunciaciones y dar por terminados contratos de trabajadores, cuya designación o remoción no corresponda a otros organismos de la cooperativa y de acuerdo con las políticas que fije el Consejo de Administración;
- 6.- Diseñar y administrar la disponibilidad financiera; política salarial de la cooperativa, en base.

Artículo 37.- PROHIBICIÓN: No podrá designarse como Gerente a quien tenga la calidad de cónyuge, conviviente en unión de hecho o parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con algún vocal de los consejos.

TITULO CUARTO

RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 38.- PATRIMONIO Y CAPITAL SOCIAL: El patrimonio de la cooperativa estará integrado por el capital social, el Fondo Irrepartible de Reserva Legal y las reservas facultativas que a propuesta del Consejo de Administración fueren aprobadas por la Asamblea General de Representantes.

El capital social de las cooperativas será variable e ilimitado, estará constituido por las aportaciones pagadas por sus socios en numerario.

Las aportaciones de los socios estarán representadas por certificados de aportación nominativos y transferibles entre socios o a favor de la cooperativa.

Cada socio podrá tener aportaciones de hasta el equivalente al cinco por ciento (5%) del capital social.

Los certificados de aportación entregados a los socios serán de un valor de 5 dólares de los Estados Unidos de Norte América, cada uno; en su diseño se incluirá el nombre de la cooperativa; el número y fecha de registro; la autorización de funcionamiento otorgada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el valor de las aportaciones representadas en los certificados; el nombre del socio titular de dichas aportaciones y la firma del Gerente.

Artículo 39.- FONDO IRREPARTIBLE DE RESERVA: El Fondo Irrepartible de Reserva Legal, estará constituido y se incrementará anualmente con al menos el 50% de las utilidades, al menos el 50% de excedentes y, las donaciones y legados, una vez cumplidas las obligaciones legales; y no podrá distribuirse entre los socios, ni incrementar sus certificados de aportación, bajo ninguna figura jurídica. En caso de liquidación de la cooperativa, la Asamblea General de Representantes determinará el destino de este fondo Ir repartible.

Artículo 40.- CONTABILIDAD Y BALANCES: La Cooperativa aplicará las normas contables establecidas en el Catalogo Único de Cuentas emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Los estados financieros y balance social anuales serán aprobados por la Asamblea General de Representantes y remitidos a la Superintendencia hasta el 31 de marzo de cada año.

En los registros contables de la cooperativa se diferenciarán, de manera clara, los resultados financieros provenientes de las actividades propias del objeto social y los que sean producto de actividades complementarias, así como las utilidades y los excedentes.

Artículo 41.- CONSERVACIÓN DE ARCHIVOS: La cooperativa mantendrá sus archivos contables físicos, incluyendo los respaldos respectivos, por el plazo de diez años contados a partir de la conclusión de la operación correspondiente y por quince años en el formato digital autorizado por la superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

TITULO QUINTO

DE LA FUSIÓN, ESCISIÓN, DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN

Artículo 42.- FUSION Y ESCISION: La cooperativa podrá fusionarse con otra u otras de la misma clase o escindirse en dos o más cooperativas de la misma o distinta clase, en cualquier tiempo, por decisión de las dos terceras partes de los representantes de la Asamblea General de Representantes convocada especialmente para ese efecto, debiendo, en los dos casos, ser aprobada mediante resolución emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

En la Asamblea General de Representantes que resuelva la fusión se aprobarán los estados financieros, se resolverán las transferencias de activos, pasivos y patrimonio, además de la distribución de los certificados de aportación y las compensaciones que se acordaren, sean en numerario, bienes o sustitución de pasivos.

Estos procesos se realizarán de conformidad con lo que dispone la Ley de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento; el Código Orgánico Monetario y Financiero y la normativa dictada para el efecto.

Artículo 43.- DISOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN: La cooperativa se disolverá y liquidará, por voluntad de sus integrantes, expresada con el voto secreto de las dos

terceras partes de los representantes, en Asamblea General de Representantes, convocada especialmente para el efecto o por resolución de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, de acuerdo con las causales establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General y el Código Orgánico Monetario y Financiero.

TITULO SEXTO

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA.- Las infracciones, el procedimiento para aplicación de sanciones y resolución de conflictos constarán en el Reglamento Interno de la Cooperativa, en el que se garantizará el debido proceso que incluye el derecho a conocer las infracciones acusadas; a la defensa; a presentar pruebas de descargo y apelar ante el Órgano interno correspondiente, siempre que se haya agotado la mediación ante el Centro debidamente calificado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. La exclusión será susceptible de apelación ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, adjuntando la copia certificada del Acta de Imposibilidad de Mediación, otorgada luego del proceso correspondiente, los procedimientos descritos no obstan para que los socios ejerzan su derecho de acudir ante la justicia ordinaria.

SEGUNDA.- Se entienden incorporadas al presente Estatuto y formando parte del mismo, las disposiciones de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, el Código Orgánico Monetario y Financiero y las dictadas por el ente regulador y la Superintendencia de Economía Popular Solidaria.

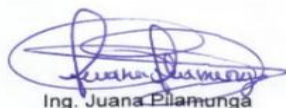
TERCERA.- Los directivos, socios, administradores y funcionarios de la cooperativa, brindarán obligatoriamente, las facilidades necesarias para la realización de inspecciones, supervisiones, exámenes especiales, auditorías y entregarán la información que fuere requerida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, los organismos encargados de la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos y otros organismos de control, caso contrario, las sanciones que pudieran imponerse a la cooperativa serán de su responsabilidad.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

PRIMERA: Para la implementación del nuevo número de representantes de la Asamblea General, la Cooperativa a través del organismo electoral, en el siguiente proceso electoral, una vez que terminen los períodos de los representantes elegidos en el año 2013, establecerá los mecanismos para elegir 30 representantes principales y dos respectivos suplentes por cada principal conforme lo establecido en este Estatuto Social.

SEGUNDA.- Para la implementación de la reducción del número de vocales del Consejo de Administración de 9 a 5 vocales y del Consejo de Vigilancia de 5 a 3 vocales, se procederá de la siguiente manera:

- a.- La reducción operará una vez que la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria hubiere aprobado las reformas al presente Estatuto Social y por tanto se hallen vigentes las mismas.
- b.- Los períodos por los cuales fueron electos los vocales se respetarán y deberán cumplirse completamente.
- c.- En la renovación de mayorías de los Consejos, que se realizará en el año
- c.- En la renovación de mayorías de los Consejos, que se realizará en el año 2017, en vez de elegir a 5 vocales del Consejo de Administración, se elegirán únicamente un vocal principal y su respectivo suplente, por el período de 4 años; en el año 2019, al cumplirse los períodos de los cuatro vocales del Consejo de Administración; los tres primeros vocales serán elegidos por períodos de cuatro años y el cuarto vocal, por esta sola ocasión será elegido por un período de dos años es decir hasta el año 2021.



Ing. Juana Pilamunga

C.I. 0603223777

PRESIDENTE (E)



José Manuel Buñay Llullema

C.I. 0603072208

SECRETARIO



CERTIFICACIÓN.- En mi calidad de Secretario de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Fernando Daquilema" Ltda. CERTIFICO, que; el presente Estatuto adecuado a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y al Código Monetario y Financiero, fue aprobado en Asamblea General de Representantes, efectuada el 26 de agosto de 2015, conforme consta en el Libro de Actas, al que me remito en caso de ser necesario. Lo certifico, en Riobamba, a los veinte y seis días del mes de agosto 2015.



José Manuel Buñay Llullema

C.I. 0603072208

SECRETARIO



Anexo 4: Fotos

Casa Matriz COAC Fernando Daquilema Ltda



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Ingeniero Pedro Khipo Gerente de la COAC Fernando Daquilema Ltda



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Información



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Créditos



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Inversiones



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Pago Bono De Desarrollo Humano



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Cajeros COAC Fernando Daquilema Ltda



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Secretaria General



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Área Administrativa



Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Sucursales A Nivel Nacional




Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Libreta de Ahorro

Daquilema Cooperativa de Ahorro y Crédito		Cuenta: 046000016256	Cédula: 0604143164
LIBRETA DE AHORROS		Nombre: MARTHA INES VAQUILEMA PUMA	
Fecha	Depósito	Retiros	Saldos
16/01/16		72.00	2.15
			RET-260

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

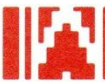
Solicitud de Crédito Individual

 Daquilema Cooperativa de Ahorro y Crédito		COOPERATIVA "FERNANDO DAQUILEMA Ltda." SOLICITUD DE MICROCRÉDITO - INDIVIDUAL												
		GENERAL <input type="checkbox"/> ESPECIAL <input type="checkbox"/> CREDI MIRAK <input type="checkbox"/> IGLESIAS <input type="checkbox"/>												
AGENCIA		ASESOR		FECHA SOLICITUD			SOCIO			CRÉDITO No.				
				DÍA	MES	AÑO	fecha de ingreso			No.				
MERCADO:														
MONTO SOLICITADO		DESTINO		PLAZO		FORMA DE PAGO		FUENTE DE PAGO		CUANTO PUEDE PAGAR				
										US\$				
GARANTIA PROPUESTA:		PERSONAL		PRENDARIA				HIPOTECARIA						
I. DATOS DEL SOCIO - SOLICITANTE														
Primer Apellido			Segundo Apellido			Primer Nombre			Segundo Nombre					
Cédula Identidad No.			Nacionalidad			Provincia			Número de Cargas familiares					
Fecha de nacimiento			Sexo		Estado Civil				Nivel de Instrucción			Profesión		
DÍA	MES	AÑO	M	F	SOLTERO	CASADO	VIUDO	DIVORC.	U. LIBRE	ANALF.	PRIM.	SECUN.	TECN.	SUPER
II. ACTIVIDAD ECONÓMICA														
Sector económico					Actividad Específica				Nombre del Negocio					
PROD.	COM.	SERV.	AGRIC.	GANAD.										
Dirección del Negocio					Referencia de ubicación				Días de trabajo a la semana					
CALLE PRINCIPAL No.					INTERSECCIÓN									
Provincia:			Cantón:			Parroquia:			Barrio o sector:					
Teléfono		Local		Lugar de ventas		Funcionamiento								
FIJO	CEL.	ALQUILADO	PROPIO	FAMILIAR	CASA	AMBUL.	NEGOCIO	AÑOS	MESES					
Principales productos / servicios que ofrece				Experiencia		RUC		Número empleados						
1	2	3	4	AÑOS	MESES									
III. DOMICILIO DEL SOCIO - SOLICITANTE														
CALLE PRINCIPAL No.					INTERSECCIÓN			SECTOR O BARRIO		RESIDE DESDE				
										MES	AÑO			
Provincia			Cantón			Parroquia			Referencia de ubicación					
Teléfono		Vivienda			Nombre del Arrendador o Familiar				Teléfono					
FIJO	CEL.	ALQUILADA	PROPIA	FAMILIAR										
IV. DATOS DE LA PAREJA ACTUAL (Esposo - a / Conviviente)														
Primer Apellido			Segundo Apellido			Primer Nombre			Segundo Nombre					
Cédula Identidad No.			Nacionalidad			Fecha de nacimiento			Sexo	Separación Bienes				
						DÍA	MES	AÑO	M	F	SI	NO		
Nivel de Instrucción					Profesión		Ocupación			Empresa donde trabaja				
ANALF.	PRIM.	SECUND.	TÉCNICA	SUPER.			MICROE.	EMPLEAD.	PROFES.	OO-DD				

V. REFERENCIAS				
PERSONAL				USO INTERNO: Verificación
Nombre y Apellido	Dirección	Relación	Teléfono	CONFIRMADO: Certificación escrita <input type="checkbox"/> Llamada telefónica <input type="checkbox"/>
				Comentarios Asesor
PERSONAL				USO INTERNO: Verificación
Nombre y Apellido	Dirección	Relación	Teléfono	CONFIRMADO: Certificación escrita <input type="checkbox"/> Llamada telefónica <input type="checkbox"/>
				Compras al mes
				Comentarios Asesor
COMERCIAL O FINANCIERA				USO INTERNO: Verificación
IFI Nombre	Cuenta No.	Tiempo de relación	Teléfono	Llamada telefónica / Comentarios de referencia
Dirección:				
VI. CROQUIS				
CROQUIS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO			CROQUIS DE UBICACIÓN DEL NEGOCIO	
<div style="text-align: center;">N</div> <div style="border: 1px solid black; height: 200px; width: 100%;"></div> <div style="text-align: center;">S</div>			<div style="text-align: center;">N</div> <div style="border: 1px solid black; height: 200px; width: 100%;"></div> <div style="text-align: center;">S</div>	
DETALLE DE LA GARANTÍA PROPUESTA - Si es Hipoteca o Prenda			UBICACIÓN	VALOR ESTIMADO US\$
<p align="center">AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA</p> <p>Declaro (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable que la información incluida en este contrato, convenio o solicitudes actual, vigente, cierta, correcta y veraz, por lo que autorizo a que la misma sea verificada, cuantas veces sean necesarias, a través de los medios que se estime pertinentes, especialmente mediante consulta de información en los burós de crédito y especialmente en Credit Report C.A.. Autorizo (amos) de forma expresa, voluntaria e irrevocable a la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "FERNANDO DAQUILEMA Ltda.", o a quien sea en el futuro el cesionario, beneficiario o acreedor del crédito solicitado del documento o título cambiario que lo respalde, para que en cualquier momento, toda información de riesgos crediticios, constante en el presente contrato, convenio o solicitud sea utilizada, transferida y actualizada periódicamente a entidades de control autorizadas, a los burós de crédito, especialmente a Credit Report C.A. u otras entidades que pudieran reemplazar a tales instituciones, así como también para que mi actividad o comportamiento crediticio, comercial o contractual sea reportado y actualizado a tales entidades.</p> <p>Declaro (amos) que conozco que la información de riesgos crediticios que pudiere ser transferida a los burós de crédito y especialmente a Credit Report C.A., constará en las bases de datos de dichas entidades por el plazo señalado en las leyes vigentes y servirá para que terceros puedan evaluar mi riesgo crediticio. Declaro (amos) que conozco la Ley de Burós de Información Crediticia así como los derechos que ella me ampara.</p>				
(f) _____		(f) _____		
Nombre del Solicitante:		Nombre del/la Cónyuge:		
No. Cl.:		No. Cl.:		

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Información Personal del Garante

 Daquilema Cooperativa de Ahorro y Crédito		COOPERATIVA "FERNANDO DAQUILEMA Ltda." INFORMACIÓN PERSONAL DEL GARANTE	
I. DATOS PERSONALES DEL GARANTE			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre
Cédula Identidad No.	Nacionalidad	Provincia	Estado Civil Número de Cargas
DIRECCIÓN: CALLE PRINCIPAL No.		INTERSECCIÓN	SECTOR O BARRIO
			RESIDE DESDE MES AÑO
II. VIVIENDA			
ALQUILADA	FAMILIAR	PROPIA	
ARRENDATARIO	NOMBRE	HIPOTECADA	
VALOR ARRIENDO	TELÉFONO	CUOTA DE PAGO	
III. OCUPACIÓN			
Dirección	Empresa / Actividad	Cargo	Tiempo de trabajo Años:
IV. DATOS DEL/DE LA CÓNYUGE DEL GARANTE			
Primer Apellido	Segundo Apellido	Primer Nombre	Segundo Nombre
Cédula Identidad No.	Actividad Económica	Empresa	Tiempo Separación Bienes MES AÑOS SI NO
Dirección del Trabajo			
V. REFERENCIAS PERSONALES			
Nombre y Apellido	Dirección	Relación	TELÉFONO
USO INTERNO (VERIFICACIÓN Llamada telefónica / Comentarios de referencia			
VI. ACTIVOS: BIENES INMUEBLES / VEHICULOS / ENSERES QUE POSEE			
Descripción	Dirección / Detalle	Valor de Realización US\$	
Caja - Bancos			
Casa			
Terreno			
Vehículo			
Enseres			
Otros			
TOTAL DE ACTIVOS (A)			
VII. PASIVOS: DEUDAS QUE MANTIENE			
Nombre del Acreedor (Banco, Cooperativa, Personas)	Fecha de Vencimiento	Cuota mensual	Saldo de la deuda
TOTAL DE PASIVOS (B)			
PATRIMONIO (A-B)			
VIII. INGRESOS Y EGRESOS FAMILIARES		IX. CROQUIS DE UBICACIÓN DEL DOMICILIO	
Comercio	\$	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> N O E </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;"> GRAFICAR EN EL REVERSO </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> S </div>	
Agricultura / ganadería	\$		
Sueldo del garante / empleo o negocio	\$		
Sueldo del /a conyuge	\$		
Otros ingresos familiares (mensuales)	\$		
TOTAL INGRESOS FAMILIARES	\$		
TOTAL GASTOS FAMILIARES	\$		
INGRESO NETO FAMILIAR	\$		
AUTORIZACIÓN PARA VERIFICACIÓN Y ENTREGA DE INFORMACIÓN CREDITICIA			
Declaro y me responsabilizo de que toda la información contenida en esta solicitud, es correcta. Así mismo autorizo para que la Cooperativa Fernando Daquilema Ltda.. De cualquier fuente, verifique la veracidad de la misma e incluya mi información crediticia en los servicios de información.			
(f) _____ Nombre Garante: No. CI.:		(f) _____ Nombre Conyuge del Garante: No. CI.:	

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.

Realizado por: Verónica Cabadiana

Formulario De Inversiones

COOPERATIVA FERNANDO DAQUILEMA

FORMULARIO DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO DE USD 10.000 O MÁS; O SU EQUIVALENTE EN OTRAS DIVISAS Y ORIGEN O DESTINO LÍCITO DE FONDOS

Ciudad y Fecha: Riobamba, 02 de Mayo del 2015 Oficina: Matuz.

1. IDENTIFICACIÓN DEL TITULAR DE LA CUENTA O TRANSACCIÓN

APELLIDOS Y NOMBRES Martha Inés Vagutema Puma		DENOMINACIÓN O RAZÓN SOCIAL		NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL	
C.C./C.IRUC/PASAPORTE 060414316-4	PROFESIÓN Ing. Finanzas	ACTIVIDAD ECONÓMICA Finanzas		DESCRIPCIÓN DEL NEGOCIO (SI APLICA) Ing. Finanzas	
DIRECCIÓN DOMICILIO Guayaquil 09-10 y Eloy Alfaro		CIUDAD Riobamba		TELÉFONO(S) 0994975009	
MONTO DE LA TRANSACCIÓN 5000	N° DE CUENTA EN LA QUE SE REALIZA EL DEPÓSITO O TRANSACCIÓN 046 0000 16256		DIVISA		TIPO DE TRANSACCIÓN
TIPO DE CUENTA EN LA QUE SE REALIZA EL DEPÓSITO O TRANSACCIÓN					
AHORROS <input type="checkbox"/> DEP. A PLAZO FIJO <input type="checkbox"/> TARJETA DE CRÉDITO <input checked="" type="checkbox"/> OTROS <input type="checkbox"/> ESPECIFIQUE _____					

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TRANSACCIÓN Y DEL ORIGEN Y DESTINO DE LOS FONDOS

LOS FONDOS DE LA PRESENTE TRANSACCIÓN PROVIENEN DE:

Bolsos

LOS FONDOS DE LA PRESENTE TRANSACCIÓN SERÁN UTILIZADOS PARA:

Copie de Pasu

3. DECLARACIÓN DE ORIGEN Y DESTINO LÍCITO DE RECURSOS

- ☐ RECEPCIÓN DE FONDOS: QUE EL ORIGEN DE LOS FONDOS ENTREGADOS A LA INSTITUCIÓN, SON LÍCITOS Y CONSEQUENTEMENTE NO PROVIENEN DE NINGUNA ACTIVIDAD RELACIONADA CON LA PRODUCCIÓN, CONSUMO, COMERCIALIZACIÓN DE SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES Y PSICOTROPICAS.
- ☐ ENTREGA DE FONDOS: DECLARO LOS FONDOS RECIBIDOS NO SERÁN DESTINADOS A NINGUNA ACTIVIDAD RELACIONADA CON LA PRODUCCIÓN, CONSUMO, COMERCIALIZACIÓN DE SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES Y PSICOTROPICAS O CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD TIPIFICADA EN LA LEY DE SUSTANCIAS ESTUPEFACIENTES Y PSICOTROPICAS.

4. AUTORIZACIÓN

SE AUTORIZA EXPRESAMENTE A LA INSTITUCIÓN FINANCIERA A REALIZAR EL ANÁLISIS QUE CONSIDERE PERTINENTE E INFORMAR DOCUMENTADAMENTE A LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN CASO DE INVESTIGACIÓN Y/O DETERMINACIÓN DE TRANSACCIONES INUSUALES O SOSPECHOSAS

FIRMA DE SOCIO O PERSONA
QUE REALIZA LA TRANSACCIÓN

REVISADO POR LA PERSONA
VERIFICA LA INFORMACIÓN
(Nombre y Firma Completo)

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana

Recibo de Pago Desarrollo Humano, Papeleta de Depósito y Retiro



**BONO DE
DESARROLLO
HUMANO**



Daquilema
Cooperativa de Ahorro y Crédito

PAGO DEL BONO DE DESARROLLO HUMANO

FIRMA BENEFICIARIO

Somos parte de ti !! | www.coopdaquilema.com

RIOBAMBA - QUITO - GUAYAQUIL - SANTO DOMINGO - LA LIBERTAD | PBX: 032 962 706 | 099 03 11 440



Daquilema
Cooperativa de Ahorro y Crédito

RETIRO DE AHORROS

Socio N°

LUGAR	AÑO	MES	DÍA

Nombres:

He recibido la cantidad de:

FIRMA DEL SOCIO

C.I.: Telf.

VALOR (en números)

\$

Dólares. Valor que ha sido debitado de mi libreta.

FIRMA Y SELLO DEL CAJERO (A)

La libreta de Ahorros debe ser presentada para cada retiro



Daquilema
Cooperativa de Ahorro y Crédito

DEPOSITO DE AHORROS

Socio N°

LUGAR	AÑO	MES	DÍA

Nombres:

Son: dólares

SOCIO DEPOSITANTE

C.I.: Telf.

DETALLE	VALOR	
Efectivo		
Cheques Locales		
Cheques Otras Plazas		
TOTAL DEPOSITO		

Detalle los cheques al reverso.
Este documento no es válido sin el sello de caja

FIRMA Y SELLO DEL CAJERO / A

Fuente: COAC Fernando Daquilema Ltda.
Realizado por: Verónica Cabadiana